

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**“MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES SOBRE EL ENVÍO DE ENCOMIENDAS  
A TRAVÉS DE GESTORES Y EMPRESAS COURIER EN EL SALVADOR”**

**Trabajo de Investigación Presentado por:**

**Bernal Miranda, Xiomara Arely  
Hernández Hernández, María Luz  
Rivera Rodríguez, Vilma Elizabeth**

**Para Optar al Grado de:**

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Marzo de 2014**

**San Salvador, El Salvador, Centro América.**

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo
Secretaria	:	Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Master Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Master José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador de Seminario	:	Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesor Director	:	Licenciado Jorge Luis Martínez Bonilla
Jurado Examinador	:	Jorge Luis Martínez Bonilla José Santos Cañenguez Guzmán José Gustavo Benítez Estrada

Marzo de 2014

San Salvador, El Salvador, Centro América.

## **Agradecimientos**

Le agradezco infinitamente a Dios, primeramente por darme la vida y la oportunidad de estudiar y lograr culminar la meta propuesta, por darme la fuerza y energía necesaria para seguir adelante en mis estudios sin él no habría llegado hasta esta etapa, por regalarme una familia hermosa. A mi padres por todo el sacrificio que han hecho para que esto se haga realidad; por ser mi apoyo incondicional lo cual me dió muchos ánimos de seguir adelante y no desmayar a pesar de todos los obstáculos en este largo camino, a mi hermano y hermanas por estar siempre a mi lado apoyándome, a mis compañeras y amigas del proceso de grado por la oportunidad de dar este último paso juntas, por ayudarnos y comprendernos, a nuestro asesor por ser guía en la elaboración del presente documento y a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron en esta etapa de mi vida.

**Xiomara Arely Bernal Miranda**

Gracias a Dios por guiarme y darme la fortaleza necesaria para conquistar cada sueño y meta que mi corazón anhela. A mis padres, hermanos que siempre han estado conmigo brindándome su amor y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. A toda la familia en general. A Adriana Mejía, por su amor, ejemplo y apoyo, aunque ya no está entre nosotros. A mi amigo Eduardo Gómez que desde lejos siempre me ha animado a seguir adelante. A la Universidad de El Salvador por permitir mi desarrollo académico superior. A mis amigas y compañeras de tesis por cada momento y experiencia compartidas. A nuestro asesor, Jorge Luis Martínez, por su paciencia y orientación en nuestro trabajo. Finalmente gracias a todas las personas y amigos que han estado pendientes y animándonos a seguir adelante en este proceso.

**María Luz Hernández Hernández**

Primeramente este trabajo lo dedico a Dios Todopoderoso por haberme dado la fortaleza, ayuda e iluminarme en cada paso dado para poder superar cada etapa de la carrera profesional y culminarla. De igual manera agradecerles a mis padres por todo su sacrificio y apoyo que me han regalado durante todos estos años con tantos esfuerzos realizados, para ayudarme a lograr esta meta. También a mis hermanos que siempre estuvieron ahí cuando los necesitaba, a todos mis amigos y en especial a mis compañeras de tesis por toda su comprensión y ayuda en cada fase de este trabajo y a todas las personas que nos ayudaron a que esta investigación sea un hecho, incluyendo a nuestro asesor que nos dio los fundamentos para poder seguir el proceso.

**Vilma Elizabeth Rivera Rodríguez**

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>Nº PÁG.</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>iii</b>
<b>CAPÍTULO I - SUSTENTACIÓN TEÓRICA, TÉCNICA Y LEGAL</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes sobre manuales, gestores de encomiendas y empresas courier.	1
1.1.1. Manuales.	1
1.1.2. Gestores de encomiendas.	1
1.1.3. Empresas couriers.	2
1.2. Conceptos y definiciones.	2
1.3. Manuales.	4
1.4. Políticas.	6
1.5. Procedimientos.	7
1.6. Controles.	8
1.7. Envíos.	8
1.8. Clasificación de las mercancías transportadas por empresas courier y gestores de encomiendas.	9
1.8.1 Gestores de encomiendas.	10
1.8.2. Empresas courier.	10
1.9. Características de los importadores de encomiendas.	11
1.9.1. Gestores de encomiendas.	11
1.9.2. Empresas courier.	11
1.10. Documentación requerida para la importación de encomiendas.	12
1.10.1. Gestores de encomienda.	12
1.10.2. Empresas courier.	13
1.11. Regímenes aduaneros que se usan en la importación de encomiendas.	13
1.11.1. Regímenes especiales de importación.	15

1.11.2. Consolidación y desconsolidación de importación de encomiendas.	16
1.11.3. Proceso de declaración de mercancía simplificada courier	17
1.11.4. Proceso de declaración de mercancía simplificada para los gestores de encomiendas.	18
1.11.5. Proceso de declaración de mercancía IM-4.	18
1.12. Requisitos que se deben de cumplir para ejercer la importación de encomiendas.	19
1.13. Las infracciones aduaneras.	19
1.13.1. Clasificación de las infracciones	19
1.14. Base técnica y legal de las empresas couriers y gestores de encomiendas.	20
1.14.1. Normativa legal nacional	20
1.14.2. Normativa legal regional	21
1.14.3. Normativa técnica	22
<b>CAPÍTULO II - METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO</b>	<b>23</b>
2.1. Tipo de estudio.	23
2.2. Unidades de análisis.	23
2.3. Universo y muestra.	23
2.3.1. Universo.	23
2.3.2. Muestra.	23
2.4. Instrumentos y técnicas de la investigación	25
2.5. Diagnóstico de la investigación	25
2.6 Análisis e interpretación de resultados.	28
<b>CAPÍTULO III – DESARROLLO DE CASOS PRÁCTICOS PARA MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES SOBRE EL ENVÍO DE ENCOMIENDAS A TRAVÉS DE GESTORES Y EMPRESAS COURIER EN EL SALVADOR</b>	<b>47</b>
3.1. Desarrollo casos prácticos empresa courier	48
3.1.1. Caso N°1 - Importación definitiva de encomienda	48
3.1.2. Caso N° 2 – Aplicación de la DACG 009-2012.	61
3.1.3. Caso N° 3 - Importación de mercancías con clasificación arancelaria incorrecta y faltante de mercancías a cliente final.	68

3.2. Desarrollo casos prácticos de gestores de encomiendas.	84
3.2.1. Caso N° 4 - Importación definitiva pequeños envíos sin carácter comercial im-4	84
3.2.2. Caso N° 5 - Importación definitiva pagando el 30%, sin beneficio como gestor de encomienda.	93
3.3. Manual de políticas, procedimientos y controles sobre el envío de encomiendas a través de gestores y empresas courier en El Salvador.	103
<b>CAPITULO IV - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>144</b>
4.1. Conclusiones.	144
4.1.1 Gestores de Encomiendas.	144
4.1.2 Empresas Couriers.	145
4.2. Recomendaciones.	146
4.2.1 Gestores de Encomiendas.	146
4.2.2 Empresas Couriers.	147
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>	<b>148</b>
<b>ANEXOS.</b>	<b>150</b>
Clasificación general de los manuales.	
Infracciones administrativas y sus sanciones	
Infracciones tributarias y sus sanciones	
Cuestionario	
Entrevista	
Guía de observación	

## Resumen ejecutivo

La actividad de envío de encomiendas ha permitido un mejor nivel de ingreso familiar disminuyendo los gastos de los salvadoreños en el país, por las mercancías recibidas, los cuales ya no son adquiridos con fondos propios sino por medio de compatriotas del exterior como ayuda, por lo antes expuesto las encomiendas son de importancia para la economía nacional y permiten el intercambio cultural.

La investigación surgió por la necesidad de conocer y profundizar en los procesos que realizan los importadores de encomiendas: empresas courier y gestores de encomiendas, auxiliares de la función pública aduanera autorizados como tal por la Dirección General de Aduanas (DGA), para definir un documento con el propósito de contribuir al desarrollo adecuado y eficiente de las actividades que realizan, además de evitar la comisión de multas aduaneras administrativas y tributarias.

Por consecuencia de la falta de procedimientos, políticas y controles que regule su envío, que les permita seguir ordenadamente las actividades, provoca que los importadores de este servicio incurran en gastos adicionales por la imposición de multas administrativas y tributarias por inexactitudes en la declaración de mercancías regulado en la Ley Especial Para Sancionar Infracciones Aduaneras (LEPSIA), que pueden llegar a ser hasta el 300% de los derechos e impuestos dejados de pagar por los importadores, robo o pérdida de las encomiendas recibidas en El Salvador, decomiso de mercancías prohibidas, hasta el abandono de las mismas en las instalaciones de aduana, afectando a los destinatarios que no pueden disponer de los paquetes enviados a su nombre por los compatriotas, además de retrasos en la importación y a su vez en la entrega, la pérdida de confianza en los encomenderos.

El objetivo del trabajo de investigación es analizar las actividades que realizan las empresas courier y los gestores de encomiendas, de tal manera que dichos entes puedan verificar el correcto cumplimiento de sus obligaciones formales con aduana, es así que se elabora un documento en el cual se establecen políticas, procedimientos y controles para la importación de encomiendas de acuerdo a la normativa aduanera establecida y las disposiciones que emite la DGA, además ser una herramienta para que los usuarios del servicio amplíen el conocimiento respecto de las actividades que realizan, la normativa legal y

técnica aplicable a los mismos.

No obstante, para otorgarle el carácter de investigación científica ha sido fundamental la utilización de la metodología a través del uso de instrumentos, técnicas y procedimientos tales como entrevistas al personal idóneo, guías de observación expresadas en narrativas, además la utilización del cuestionario reflejado en los resultados de la encuesta, lo anteriormente descrito se realizó con el propósito de sustentar de manera amplia y objetiva el desarrollo de la investigación, de tal forma que se pueda conocer la forma de operar de tales auxiliares de la función pública aduanera.

Como resultado de la aplicación de la metodología se determinó que los gestores de encomiendas y empresas courier tienen deficiencias o muy poco conocimiento de la normativa aduanera, por lo que incurren en acciones que provocan la comisión de infracciones aduaneras, influyendo en el desarrollo y desempeño de sus actividades, por incumplimientos aduaneros, falta de políticas de operación, etc.

Como parte de las conclusiones se determinó que las encomiendas son importantes para la economía familiar y la del país en general, además que los gestores de encomiendas y empresas courier son importantes, ya que por medio de ellos se realizan procesos de importación más ágiles. Por lo tanto las recomendaciones están orientadas a la creación y adopción de políticas, procedimientos y controles para disminuir las deficiencias que se cometen en el proceso de importación y tener lineamientos definidos para ello, conjuntamente a la constante capacitación del personal involucrado.

## **Introducción**

El presente documento contiene el desarrollo de la investigación sobre manual de políticas, procedimientos y controles sobre el envío de encomiendas a través de gestores y empresas courier en El Salvador.

Está conformado por cuatro capítulos los cuales se detallan a continuación:

El primer capítulo es la sustentación teórica, técnica y legal en la que se especifican los conceptos y definiciones sobre los manuales, políticas, procedimientos y controles, además de los antecedentes y características de los gestores de encomienda y las empresas courier, así mismo la documentación, los regímenes y requisitos de las importaciones de encomiendas.

Por otra parte se presenta el segundo capítulo denominado Metodología de investigación y diagnóstico en el cual se establece el resultado de la utilización de instrumentos de recolección de información, técnicas y procedimientos para el procesamiento de datos que han dado lugar a que se concluya con la elaboración del diagnóstico de acuerdo a los resultados obtenidos.

El tercer capítulo se desarrolla la propuesta que contribuirá a resolver la problemática de la investigación, que se encuentra representada en casos prácticos que se vinculan con la elaboración de un manual de políticas, procedimientos y controles sobre el envío de encomiendas, en el que se detallan además ciertas descripciones, normativa legal, anexos y otros relacionados a las encomiendas.

En el cuarto capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el desarrollo de la investigación, sobre los gestores de encomienda y empresas courier en El Salvador.

## **CAPÍTULO I - SUSTENTACIÓN TEÓRICA, TÉCNICA Y LEGAL**

### **1.1. Antecedentes sobre manuales, gestores de encomiendas y empresas courier.**

#### **1.1.1. Manuales.**

La historia de los manuales como herramienta es reciente. Su utilización se remonta durante el periodo de la segunda guerra mundial, aunque ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones al personal sobre ciertas formas de operar (por ejemplo: circulares, memorándums, instrucciones internas, etc.). La necesidad de personal capacitado durante la guerra dio lugar a que se formularan manuales detallados. Con la creación de estos instrumentos ha sido posible llevar un control tanto del personal de una organización como de las políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.

Los primeros manuales adolecían de defectos técnicos, pero sin duda fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal. Con el transcurrir de los años los manuales se adaptaron para ser más técnicos, claros, concisos y prácticos, así se comenzaron a aplicar a diversas funciones operacionales (producción, ventas, finanzas, etc.) de las empresas.

#### **1.1.2. Gestores de encomiendas.**

El hecho de que existieran personas que realizaban los envíos de encomiendas de manera informal, desde Estados Unidos a El Salvador, provocó la necesidad de que se unieran para luchar por el reconocimiento legal de la actividad encomendara. Esto permitió la creación de la Asociación Nacional de Gestores de Encomienda y Cultura (ANGEC), el 9 de noviembre de 1999, como una entidad apolítica, no lucrativa ni religiosa.

La Asociación junto a la Dirección General de Aduanas lograron establecer una relación de trabajo, lo cual dió como resultado la creación del decreto legislativo número 172, de fecha 23 de octubre de 2003, publicado en el diario oficial N° 239, tomo 361, de fecha 22 de diciembre de 2003, donde se reconoce legalmente la

actividad de gestor de encomiendas, es decir, que se convierten en auxiliares de la función pública, desde que la DGA autoriza a cada gestor después de que este ha cumplido con los requerimientos exigidos.

### 1.1.3. Empresas couriers.

En el caso de las empresas couriers éstas surgieron en los Estados Unidos como empresas de mensajería, llegando a convertirse en corporaciones enfocadas claramente al comercio global.

En El Salvador dichas empresas surgieron por necesidades basadas en exigencias particulares y de personas naturales. Es así como comenzó el “servicio courier”, empresas dedicadas a entregar mensajería, paquetería, encomiendas y documentos de carácter urgente, servicio que no podría ser prestado por las empresas de carga general, ante tal situación, para trasladar de manera rápida y en tiempo oportuno las diversas categorizaciones de envíos que realizan.<sup>1</sup>

## 1.2. Conceptos y definiciones.

A continuación se presenta una serie de conceptos y sus definiciones cuyo conocimiento es necesario para la adecuada comprensión de la investigación, estos son:

**Declaración de mercancías:** el acto efectuado en la forma prescrita por el servicio aduanero, mediante el cual los interesados expresan libre y voluntariamente el régimen al cual se someten las mercancías y se aceptan las obligaciones que éste impone.

**Documento de transporte:** comprende conocimiento de embarque (BL), guía aérea o la carta de porte el cual constata el derecho de propiedad, la existencia del contrato de transporte y las condiciones en que será entregada la mercancía al consignatario.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ana María Ester Coreas y Laura Teresa Morenco Peñate, “Tratamiento aduanero, contable y tributario de las operaciones que realizan las empresas courier”, Universidad de El Salvador 2012, Pág. 1-2.

<sup>2</sup> *Ibidem*

**Empresas courier:** son las personas legalmente establecidas, cuyo giro o actividad principal sea la prestación de los servicios de transporte internacional expreso a terceros por vía aérea o terrestre, de correspondencia, documentos y envíos de mercancías que requieran de traslado y disposición inmediata por parte del destinatario.<sup>3</sup>

**Encomienda:** es un servicio que permite el envío y la remisión de objetos y mercancías, ya sean para ayuda familiar o para ser destinadas a una transacción comercial. El servicio de encomienda tiene cobertura nacional e internacional. La definición de este producto lo sustenta su contenido y peso, que determinan el arancel aduanero correspondiente en el país de destino. Tales paquetes, cajas o bultos son transportadas por empresas operadoras de mensajería internacional “couriers” o por gestores de encomiendas.

**Gestores de encomiendas:** son personas naturales y jurídicas dedicadas a prestar la actividad comercial del envío de encomiendas hasta El Salvador de forma personal y oportuna, ayudando así a la mejora de la economía nacional a través de la reducción de gastos, debido a los bienes enviados por parte de los parientes, amigos radicados en el extranjero entre los que están: enseres domésticos, ropa, calzado, cartas, fotografías, objetos, etc.<sup>4</sup>

**Manifiesto de carga:** documento en el cual se detalla la relación de las mercancías que sustituyen la carga de un medio o unidad de transporte y expresa los datos comerciales de las mercancías.<sup>5</sup>

**Obligación Aduanera:** está constituida por el conjunto de obligaciones tributarias y no tributarias que surgen entre el Estado y los particulares, como consecuencia del ingreso o salida de mercancías del territorio aduanero.

---

<sup>3</sup> Consejo de Ministros de Integración Económica Centroamericana, Res. N° 224-2008, Publicado en D.O. N° 95, Tomo 379 del 23 de Mayo de 2008, Vigente desde el 25 de Agosto del 2008, “Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano”. (RECAUCA).

<sup>4</sup> Ministerio de Hacienda, “Glosario”, fecha de consulta 10\06\2013, <http://www.mh.gob.sv>

<sup>5</sup> Ibídem

### 1.3. Manuales.

Las empresas deben formalizar la información en función de su estructura y operaciones para expresar, entre sus miembros, en forma ordenada y sistemática los detalles y/o instrucciones acerca de la organización, políticas, procedimientos y objetivos, que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades. Para plasmar todo esto, las entidades utilizan los instrumentos conocidos como manuales administrativos.

Los manuales se refieren al conjunto de documentos que parten de los objetivos fijados y políticas implantadas para lograrlos, señalan la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien lo realizara, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal que constituya una guía para el personal que ha de realizarlas.<sup>6</sup> Cabe aclarar que al mencionar documentos, se refiere a los que están plasmados en papel o electrónicamente en un dispositivo de almacenamiento.

Los manuales son frecuentemente utilizados en la logística aduanera; las actividades comerciales se han vuelto extensas y complejas por lo que las empresas deben de establecer funciones y responsables para la realización de tareas específicas por medio de procedimientos, es así como logran estar a la vanguardia de las operaciones, para lo cual necesitan estar alineados a los requerimientos legales aduaneros.

Existen diversos tipos de manuales (ver clasificación general de los manuales en anexo n° 1), a continuación se desarrolla la clasificación de éstos según sus usos:

- a) **Manuales Administrativos:** serie de elementos administrativos sistemáticos con el fin de informar y orientar la conducta del personal, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

---

<sup>6</sup>Diamond, Susan Z., Como Preparar Manuales Administrativos, Nueva Editorial Interamericana, México.1983, Pág., 2.

- b) **Manuales de Organización:** explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contiene gráficas de organización, descripciones, de trabajo, cartas de límite de autoridad, etc.
  
- c) **Manuales Operativos:** tiene como objetivo proporcionar herramientas que permitan a la empresa promover la calidad de los servicios o productos que ofrece, a fin de mantenerse competitivos en el mercado, de apoyar el desarrollo y crecimiento del personal y de la operación misma.
  
- d) **Manuales de Procedimientos:** es el documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades del área de acuerdo a sus atribuciones para la ejecución eficiente de las mismas, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.

Entre ellos encontramos *los manuales de políticas, procedimientos y controles* que es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de un área específica. En él se encuentra registrada y transmitida la información básica que facilita las labores, la evaluación interna y su vigilancia traducida en controles sobre la realización de procedimientos, que permiten además a los empleados y sus jefes si el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

La importancia de un MPPC se remite a las siguientes acciones:

- ✓ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ✓ Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un área.
- ✓ Para informar y controlar el cumplimiento del trabajo diario y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades.
- ✓ Además de permitir la realización de las actividades de forma más eficiente y ágil.

#### 1.4. Políticas.

El propósito real de las políticas en una empresa, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene razón de ser, cuando contribuye directamente a las actividades y procesos en el logro de los propósitos establecidos. Todos los organismo conscientes o no de ello, se rigen por políticas, independientemente de que estén o no por escrito<sup>7</sup>.

En el ámbito aduanero las políticas de comercio internacional contribuyen a equilibrar la facilitación y control del comercio, contribuyen además a estandarizar los procesos de importación y exportación, los términos de comercio (ejemplo "INCOTERMS 2010"). Las empresas inmersas en actividades aduaneras están a disposición de los cambio de políticas de comercio y a la implementación de las mismas.

Por lo tanto el término política se desglosa de la siguiente manera<sup>8</sup>:

- a) Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
- b) Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- c) La manera consistente de tratar a la gente.
- d) Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- e) Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.
- f) Aplicable al 90-95% de los casos. Las excepciones sólo podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior.

En el ámbito aduanero se entenderá por política al conjunto de criterios generales que establecen el marco de referencia para el desempeño de las actividades de encomienda.

---

<sup>7</sup> Martín G. Álvarez Torres, "Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos", Primera Edición 1996 por Panorama Editorial, San Rafael, México D.F. Pág. 28.

<sup>8</sup> *Ibidem*.

### **Importancia de las Políticas.**

Las políticas contribuyen a evitar lentitud, defectos y sobre, todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización. Además, permiten visualizar un camino claro, preciso y seguro para las operaciones cotidianas.

Cuando una organización está siendo administrada con políticas y procedimientos funcionales bien diseñados, funcionará de manera ordenada y estable, incrementando así directamente las probabilidades de aumentar las utilidades.

### **1.5. Procedimientos.**

Los procedimientos aduaneros se usan dentro de una organización que se desenvuelve en el ámbito aduanal, generalmente son informales y se observan fácilmente a través de las costumbres y hábitos de las personas. Pero también se encuentran aquellos que están escritos, que además de asegurar la habitualidad de un trabajo, permiten que el usuario siga por un camino seguro previamente aprobado y podrá estar capacitado para ir mejorando las actividades que desarrolla.

Los procedimientos son una serie de pasos, sistema de técnicas o fases secuenciales que describen detalladamente cómo se lleva a cabo una tarea o trabajo determinado, que comprende series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción, que establecen la forma exacta de proceder, con el objetivo de disminuir la probabilidad de que ocurran fallas o inconvenientes a la hora de realizar los procesos que concluyen con la importación, exportación, etc., que satisfaga las necesidades de los usuarios.

En el contexto de la actividad de encomiendas, se debe entender como procedimientos los pasos predefinidos para desarrollar una labor u actividad de manera eficaz y eficiente. Para tal efecto estos se pueden clasificar en lineales y ramificados.

## **1.6. Controles.**

En las organizaciones es muy probable que el personal esté bien administrado, sin embargo no existe la seguridad de que todas las actividades se desarrollen tal y como se planificaron, ni de que las metas que se han propuesto se cumplan. Por esta razón, el control es importante porque permite saber si los objetivos se están cumpliendo o no, y por qué. Estos permiten la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, las políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. La empresa, con el fin de controlar su actuación con relación a sus objetivos, establece diferentes tipos de control, entre los cuales es importante mencionar los siguientes:

- a) Control sobre las políticas: es necesario controlar que las políticas se cumplan, además de verificar que las diferentes decisiones que se toman dentro de la organización se ajusten a las políticas correspondientes.
- b) Control sobre los procedimientos: generalmente estos procedimientos se presentan en un manual, el cual constituye un excelente instrumento de control. En este sentido, el procedimiento puede equivaler a la norma o al standard, al indicar cómo debe hacerse una tarea.
- c) Control sobre el personal: existe la necesidad constante de lograr que los individuos participen activamente de la estructura de la organización. Es necesario mantener un control constante sobre la calidad de los individuos que operan dentro de la empresa (a todo nivel) y la motivación del personal.

## **1.7. Envíos.**

Se entiende aquellas mercancías, paquetes, etc., que han sido expedidas desde el exterior para ser utilizadas o consumidas en el territorio aduanero, realizadas a través de empresas de servicio exprés y gestores de encomiendas, a través de canales aéreos, marítimos y terrestres. A continuación se presentan algunos tipos de envíos:

1. De acuerdo a su forma se clasifican en:

- ✓ Expresos: son aquellos que se realizan mediante correos nacionales o empresas privadas de servicio exprés, que se lleva a cabo de forma ágil. Incluye los envíos urgentes courier (Ar. 110 CAUCA)
- ✓ Estandar: son los envíos que se realizan de cualquier otra forma, que por lo general conlleva un poco más de tiempo para el traslado de los bienes.

2. De acuerdo a su capacidad de ser comercializado:

- ✓ Envíos de carácter comercial: son aquellas mercancías destinadas a ser objeto de comercio o formar parte de actividades lucrativas.
- ✓ Envíos de carácter no comercial: mercancías que son remitidas para su uso o consumo personal o familiar, no destinadas a actividades lucrativas.

### **1.8. Clasificación de las mercancías transportadas por empresas courier y gestores de encomiendas.**

Las encomiendas deben de contener ciertos requisitos con los cuales sea fácil de identificarlas, para su admisión, entre las cuales se encuentran:

- ✓ El valor declarado y peso
- ✓ La dirección del destinatario
- ✓ El paquete debe ser acondicionado a cargo del usuario, o a través de los productos que los operadores proveen (Ej. cajas, bolsas, sobres protegidos)
- ✓ Cumplir con las obligaciones aduaneras. etc.

Las mercancías enviadas como encomiendas por los gestores y empresas courier se caracterizan de la siguiente manera:

### 1.8.1 Gestores de encomiendas.

Las importaciones de encomiendas realizadas a través de los gestores se identifican porque son:

- a. Mercancías en las que el valor de los bienes no es mayor a \$200.00, sujetas solo al pago de IVA. Se debe cumplir con las regulaciones impositivas y no arancelarias. Solo en el caso de los gestores.
- b. Las mercancías que exceden de \$200.00, estarán sujetas al pago de IVA y DAI respectivamente.<sup>9</sup>
- c. Pago del 30% sobre el valor de las mercancías totales.

Tales envíos comprenden bienes de uso o consumo personal, siempre y cuando cumplan con las especificaciones arancelaria y no arancelarias, además de no estar establecido como mercancía prohibida establecidas en la regla X del decreto legislativo N° 647 “Reglas de aplicación e interpretación del arancel centroamericano de importación.”

### 1.8.2. Empresas courier.

- a. **Correspondencia y documentos:** se incluye cualquier mensaje, información o datos enviados a través de papeles, cartas, fotografías o a través de medios magnéticos o electromagnéticos de índole bancaria, comercial, judicial, de seguros, de prensa, catálogos entre otros, excepto software, sin valor comercial, que no estén sujetos al pago de tributos, restricciones o prohibiciones.
  
- b. **Envíos sujetos al pago de tributos:** incluye mercancías cuyo valor en aduana por envío sea hasta US\$200.00 y que gozan de la exención del pago de Derechos Arancelarios a la Importación, únicamente pagando IVA (DACG 009-2012); además comprende los envíos con un valor en aduana inferior o igual a mil pesos centroamericanos (valor igual al dólar estadounidense USD \$1,000.00) que cumplen con lo establecido clasificarse como muestras, no estén sujetas a restricciones y regulaciones no arancelarias.

---

<sup>9</sup> Programa USAID de aduanas y clima de negocios que promueven el comercio y la inversión Guía Aduanera, Dirección General de Aduanas, Primera edición 2008.y Disposición Administrativa de Carácter General (DACG 012-2007)

- c. **Envíos no sujetos al trámite simplificado.** Mercancías sujetas a restricciones y regulaciones no arancelarias, mercancías destinadas a un régimen distinto al de importación definitiva y las mercancías importadas bajo la modalidad de pequeños envíos sin carácter comercial.<sup>10</sup>

A través del servicio courier se puede enviar cartas, paquetes que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, que no esté prohibido; publicidad directa destinada a la promoción y venta de bienes y servicios incluyendo las muestras; libros; catálogos; publicaciones periódicas, etc.

## **1.9. Características de los importadores de encomiendas.**

### **1.9.1. Gestores de encomiendas.**

Operan solamente en aduana aérea del Aeropuerto Internacional de Comalapa. Ellos pueden aplicar la declaración de mercancías simplificada<sup>11</sup> a las encomiendas enviadas como pequeños envíos sin carácter comercial o como ayudas que sean autorizados como equipaje o carga acompañada tal como lo establece la DACG 012-2007, pero en la práctica utilizan la declaración de mercancías general IM-4 con los beneficios que le brinda su carácter de gestor de encomiendas, sus declaraciones son teledespachadas a través de ANGEC a la Aduana.

### **1.9.2. Empresas courier.**

El servicio de courier se caracteriza por tener la velocidad, seguridad, especialización y personalización de los procesos y ejecución del reparto. Operan bajo estándares de correo postal o paquetería, el cual es usado por las empresas que consideran de suma importancia el transporte de sus envíos justificando el costo a pagar. Tal servicio va dirigido no solo al público en general, sino también a las entidades financieras, instituciones del

---

<sup>10</sup> Código Aduanero Uniforme Centroamericano Art. 116 y Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, Art. 566

<sup>11</sup> Declaraciones simplificadas: La IMC4 elaborada por couriers y la IMS4 realizada de oficio por la autoridad aduanera; tienen el objetivo de facilitar, armonizar y simplificar, la importación de mercancías.

Estado y entidades privadas que quieran realizar envíos de forma ágil y segura.

Trabajan con envíos que arriban al país amparados por un manifiesto de empresa de entrega rápida o “courier” únicamente, éstas importan diferentes tipos de mercancías, por algunas de ellas no se perciben tributos que por disposición legal no están sujetas a derechos e impuestos, tales como: importaciones amparadas a la Ley del Libro, Ley de Imprenta, entre otras. Mientras que otras de ellas gozan de exención del pago de Derechos Arancelarios a la Importación, únicamente pagando IVA y por último mercancías si su valor en aduana por envío sea hasta US \$200.00. Existen también envíos no sujetos al trámite simplificado que son los envíos sujetos a restricciones y regulaciones no arancelarias, mercancías destinadas a un régimen distinto al de importación y las mercancías importadas bajo la modalidad de pequeños envíos sin carácter comercial regulada por los artículos 116 del CAUCA y 595 del RECAUCA y por el proceso general de despacho según las disposiciones administrativas respectivas.

#### **1.10. Documentación requerida para la importación de encomiendas.**

##### **1.10.1. Gestores de encomienda.**

En el proceso de importación se deberá presentar; en primer lugar la declaración de mercancías teledespachadas, la cual tiene que estar debidamente firmada y pagada en cualquiera de las instituciones financieras o en colecturía, adjuntando la siguiente documentación: el pasaporte en original, así mismo la guía aérea cuando proceda, de igual manera el control de carga; si las mercancías están en bodegas de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), el carné de gestor de encomienda debidamente autorizado por la Dirección General de Aduanas y/o carné de tramitador autorizado según corresponda y los permisos respectivos según aplique.

Por otra parte la declaración de mercancías y documentos adjuntos deberán estar completos y en debida forma, conforme a la normativa vigente, el declarante deberá de legitimar el carácter de consignatario o propietario de la mercancía, también el pasaporte debe tener la entrada a El Salvador, además de la factura o precios de internet según aplique, finalmente en caso de pasajeros se necesita la contraseña de la

aerolínea.<sup>12</sup>

### **1.10.2. Empresas courier.**

Los documentos a presentar para iniciar el proceso de importación en la aduana es la declaración de mercancías una vez ha sido transmitida, debidamente firmada y pagada, en forma electrónica; seguidamente transmitir anticipadamente el manifiesto de carga de entrega rápida puede ser consolidado, el cual tendrá que conservar la copia del manifiesto de entrega rápida y de cualquier otro documento que utilice en el giro normal, como comprobantes de la entrega de mercancías despachadas o entregadas al depósito aduanero o temporal; de igual manera presentar a la Aduana los bultos transportados al amparo del manifiesto de entrega rápida; después responder ante la Aduana por cualquier diferencia que se produzca en cantidad, naturaleza y valor de las mercancías declaradas respecto de lo efectivamente arribado o embarcado; por último mantener a disposición del servicio aduanero los documentos que sirvieron de base para la confección de los formatos de entrega y salida de las mercancías.<sup>13</sup>

### **1.11. Regímenes aduaneros que se usan en la importación de encomiendas<sup>14</sup>.**

Antes de someterse a un régimen aduanero las mercancías pueden permanecer en depósito temporal por un plazo de veinte días desde su llegada al país de importación. Pasados estos días y si no se ha destinado a un régimen, la mercancía cae en abandono y posteriormente en subasta si no es recuperada ante la autoridad aduanera.

Después las mercancías son sometidas a régimen de importación definitiva, en el caso de las encomiendas, estas son despachadas para el uso o consumo a disposición de los interesados, de conformidad con la normativa, pero si es un régimen suspensivo, éstas quedan bajo resguardo de la autoridad aduanera y bajo control aduanero si es a un régimen liberatorio.

---

<sup>12</sup> Ministerio de Hacienda, “Despacho de mercancías ingresadas por personas calificadas por la DGA como gestores de encomiendas” fecha de consulta 24/07/2013, <http://www.mh.gob.sv>.

<sup>13</sup> Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, Art 147

<sup>14</sup> Código Aduanero Uniforme Centroamericano Art. 92, 94, 99, 110, 116 y Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, Art. 361, 492, 566, 595.

**Los regímenes que se pueden aplicar a las encomiendas son los siguientes:**

**Depósito aduanero:** en este régimen las mercancías son almacenadas bajo control de la potestad aduanera, en lugares designados que pueden ser público o privado con suspensión del pago de los tributos aduaneros; éstos estarán bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario aduanero, por un plazo determinado que será de un año improrrogable; contado a partir de la fecha de la recepción por parte del depositario, si este plazo finaliza y no sea sometido a otro régimen esta se considera en abandono.

**Importación definitiva:** es el ingreso de las mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo definitivo en el territorio aduanero.

**Modalidades especiales de importación definitiva:** comprendidos en el CAUCA incluyendo los envíos urgentes y las pequeños cargas familiares sin carácter comercial. Cumpliendo los requisitos arancelarios que comprende los tributos exigibles en la importación como los son los derechos arancelarios a la importación (DAI); el impuesto al valor agregado (IVA) y las obligaciones no arancelarias que incluye todos los permisos relacionados de acuerdo a las mercancías importadas.<sup>15</sup>

**Tránsito aduanero:** en este régimen las mercancías sujetas a control aduanero son transportadas de una aduana a otra, con suspensión total de los derechos arancelarios a la importación e impuesto al valor agregado. Los tránsitos pueden ser internos e internacionales.

---

<sup>15</sup> Código Aduanero Uniforme Centroamericano Art. 45 y Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, Art. 361.

### **1.11.1. Regímenes especiales de importación.**

#### **1.11.1.1. Pequeños envíos familiares sin carácter comercial<sup>16</sup>**

Se consideran pequeños envíos sin carácter comercial, las mercancías remitidas por familiares desde el exterior, para uso o consumo del familiar destinatario, cuya importación estará exenta del pago de tributos y demás cargos, siempre que su valor total en aduana no exceda de quinientos dólares de los Estados Unidos de América, por consignatarios, la Aduana la registrará en el Sistema Aduanero Automatizado utilizando el modelo de la Declaración de Mercancías Simplificada (IMS4).

Condiciones para gozar de la exención:

1. Para gozar de la exención a que se refiere el artículo 116 del CAUCA, para pequeños envíos familiares sin carácter comercial, se deberán cumplir las condiciones siguientes:
  - a) Que el destinatario no haya gozado del beneficio durante los últimos seis meses anteriores al arribo del envío;
  - b) Que la cantidad de mercancías que conforman el envío no sea susceptible de ser destinada para fines comerciales;
  - c) Que el destinatario del envío sea una persona natural y;
  - d) Que se demuestre ante la autoridad aduanera el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias a que estén sujetas las mercancías que conforman el envío.
  
2. A los efectos del inciso a) del numeral 1) anterior y con base en el artículo 596 del RECAUCA, el beneficio de exención no será acumulativo y podrá disfrutarse una vez cada seis meses con cualquier cantidad que se hubiere eximido, siempre que no exceda el monto establecido en el artículo 116 del CAUCA.

---

<sup>16</sup> Disposición Administrativa de Carácter General (DACG 018-2011).

### **1.11.1.2. Envíos urgentes**

Los envíos urgentes se clasifican de la siguiente manera:

- a) Envíos de socorro;
- b) Envíos por su naturaleza, los cuales requieren despacho urgente; y
- c) Mercancías ingresadas bajo el sistema de entrega rápida o courier.<sup>17</sup>

Las mercancías ingresadas por courier podrán presentar la declaración de mercancía simplificada cuando los envíos estén sujetos al pago de tributos como lo especifica el artículo 566 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano que comprende los envíos en los cuales el valor en aduana sea inferior o igual a mil dólares, que no comprendan restricciones y regulaciones no arancelarias.

### **1.11.2. Consolidación y desconsolidación de importación de encomiendas.**

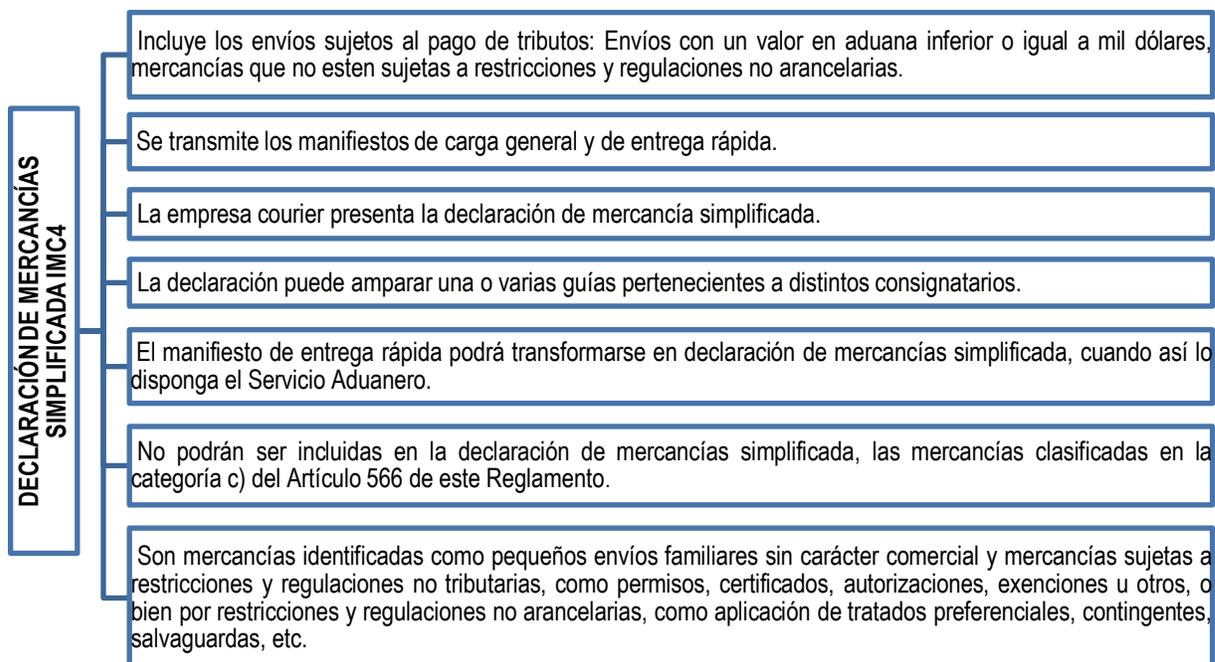
Las encomiendas transportadas por gestores y empresas courier hacen uso de la consolidación de las mercancías, actividad que permite agrupar diferentes cargas de uno o varios consignatarios, para ser trasladadas bajo un solo documento de transporte guía madre o consolidada. Se utiliza la desconsolidación de mercancías para desagrupar las cargas provenientes de una guía madre o consolidada en un mismo documento de transporte u otro equivalente y que vienen destinados a diferentes consignatarios, presentando cada carga individual con su respectivo documento de transporte hijo o directa asignada a un solo propietario.

---

<sup>17</sup> Código Aduanero Uniforme Centroamericano Art.110 y Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano Art.554.

### 1.11.3. Proceso de declaración de mercancía simplificada courier<sup>18</sup>

Las empresas courier utilizan la declaración de mercancía simplificada de acuerdo a la normativa aduanera de la siguiente manera:

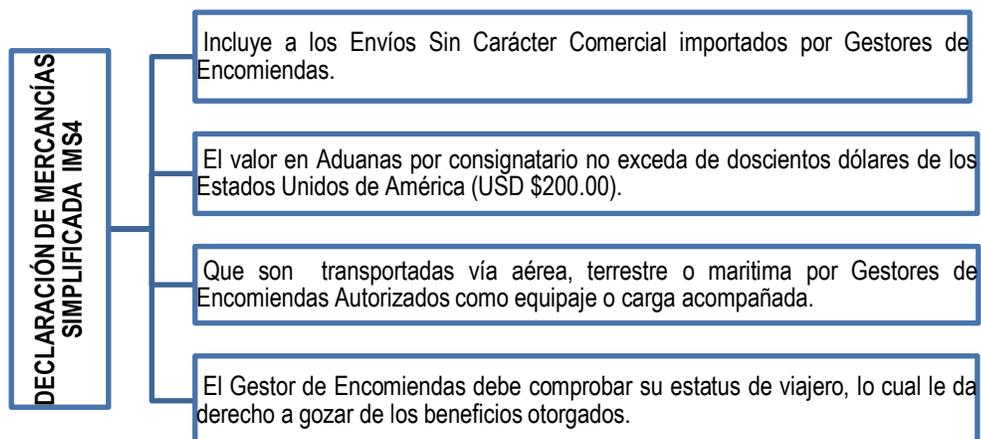


Fuente: Elaborado por equipo de trabajo de grado en base a CAUCA, RECAUCA y DACG 009-2012.

<sup>18</sup> Código Aduanero Uniforme Centroamericano Art.116 y Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano Art.566, 573 .

#### 1.11.4. Proceso de declaración de mercancía simplificada para los gestores de encomiendas.<sup>19</sup>

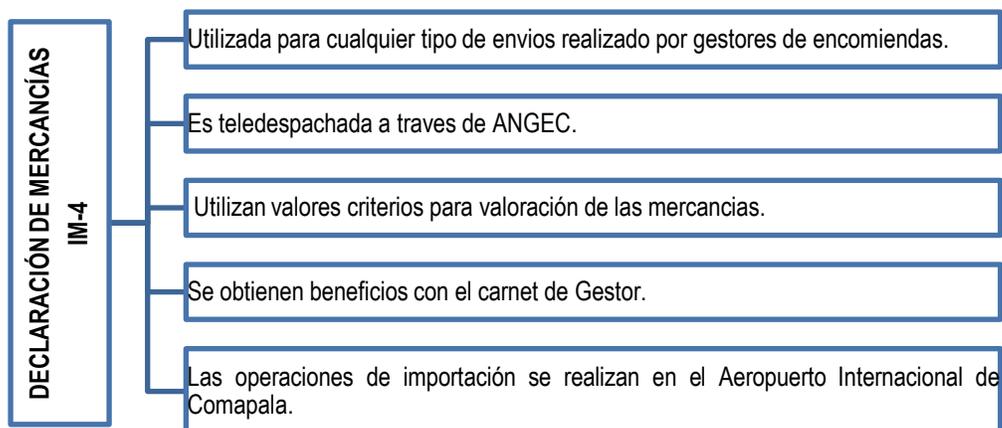
Los gestores de encomiendas utilizan la declaración de mercancía simplificada de acuerdo a la normativa aduanera de la siguiente manera:



Fuente: Elaborado por equipo de trabajo de grado en base a DACG 012-2007.

#### 1.11.5. Proceso de declaración de mercancía IM-4.

Los gestores de encomiendas en la práctica utilizan la declaración para importaciones definitivas la IM-4.



Fuente: Elaborado por equipo de tesis en base observaciones realizadas en El Aeropuerto Internacional de Comalapa.

<sup>19</sup> Decreto legislativo No. 647, regla V, art 5, inciso 8 reformas del 2 de diciembre de 2003, publicado en el D.O. No. 239, Tomo 361 del 22 de diciembre de 2004. Y disposición administrativa de Carácter General (DACG 012-2007).

## **1.12. Requisitos que se deben de cumplir para ejercer la importación de encomiendas.**

### **Gestores de encomiendas y empresas courier.**

El gestor de encomienda persona natural deberá registrarse en la oficina competente del Ministerio de Hacienda para efecto de poder ejercer su función y rendir una fianza equivalente a veintiséis salarios mínimo vigente del sector industrial.

Mientras que los gestores de encomiendas personas jurídicas deberán presentar Fianza por un monto de \$10,000 dólares; este monto les permitirá inscribir tres personas además del representante legal; para poder adscribir más personas, deberán presentar fianza por un monto de \$2,500.00 dólares por cada una. El número máximo de personas que podrá adscribir la sociedad, será de diez miembros.

Por otra parte las empresas courier presentaran fianza por un monto de \$20,000.00 dólares.<sup>20</sup>

## **1.13. Las infracciones aduaneras.**

Las infracciones se refieren a actos que se consideran según la ley como trasgresión o tentativa de trasgresión de la legislación aduanera.

### **1.13.1. Clasificación de las infracciones**

La Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras clasifica las infracciones aduaneras de la siguiente manera, de acuerdo a lo establecido en su Artículo 3:

---

<sup>20</sup> Ministerio de Hacienda, "Renovación de Fianza de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera y Otros Entes", fecha de consulta 25/07/2013, <http://www.mh.gob.sv>.

<b>Infracciones</b>	<b>Administrativas</b>	<b>Tributarias</b>	<b>Penales</b>
<b>Definición</b>	Actos u omisiones definidos en la ley, que constituyen incumplimiento de la norma aduanera, o la normativa establecida en acuerdos, convenios, tratados y otros instrumentos en materia de comercio.		Acciones u omisiones dolosas o culposas que transgreden o violan la normativa aduanera o acuerdos, convenios, tratados, etc.
<b>Característica</b>	No causan un perjuicio fiscal	Causan un perjuicio fiscal	Son consideradas como delito. Provocan o pueden provocar un perjuicio fiscal.

\* Perjuicio fiscal: implique que el estado ha dejado de recaudar tributos como resultado de la acción del infractor.

La tipificación de las infracciones tal como se establecen en el artículo 5 y 8 de la LEPSIA, se presenta en el anexo N°1 y N°2, respectivamente.

De aquí en adelante las infracciones a mencionar serán las administrativas y tributarias para el desarrollo del manual de políticas, procedimientos y controles.

#### **1.14. Base técnica y legal de las empresas couriers y gestores de encomiendas.**

Las actividades que realizan los gestores de encomiendas y empresas courier están reguladas por normativa legal y técnica a nivel nacional, regional e internacional.

##### **1.14.1. Normativa legal nacional**

###### **1.14.1.1. Ley de Simplificación Aduanera.**

Establece procesos simplificados para las operaciones que realizan las empresas couriers establecidos en los Arts. 11<sup>a</sup>, lo cual ha permitido la utilización de la declaración de mercancías simplificada courier.

#### **1.14.1.2. Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras.**

Su función principal es tipificar las conductas constitutivas como infracciones aduaneras, así como también establecer las sanciones; a los que están expuestos los gestores de encomiendas y empresas courier en las operaciones de importación y también establece los procedimientos a seguir cuando se infringe la ley.

#### **1.14.1.3. Ley de registro de importadores.**

Establece que todas las personas naturales o jurídicas que realicen operaciones de importación de mercancías deben inscribirse en el registro de importadores y los que se dediquen a introducir mercancías bajo la modalidad de entrega rápida conocidos como couriers. También especifica que debe contener la declaración de mercancías y los documentos adjuntos a la misma.

#### **1.14.1.4. Disposiciones administrativas de carácter general.**

Son regulaciones dictadas por la Dirección General de Aduanas (DGA) para cumplir los objetivos de dicha institución y así mismo regular procedimientos o conductas de alguna actividad en específico, que a los sujetos a quienes se dirigen deben acatar los mandatos.

### **1.14.2. Normativa legal regional**

#### **1.14.2.1. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)**

Contiene legislación aduanera básica la cual describe el ámbito de aplicación, conceptos y definiciones utilizadas en el ámbito aduanero, presenta los auxiliares de la función pública aduanera, elementos en que se basa la aplicación de los derechos arancelarios, detalla las obligaciones aduaneras, ingreso y salida de personas, mercancías y medios de transporte, habla del despacho aduanero, de los regímenes; en donde se encuentra el régimen definitivo, que contempla la importación, actividad que realizan los gestores de encomiendas y empresas courier, además establece las modalidades especiales de importación dentro de los cuales están los envíos postales, envíos urgentes, pequeños envíos de carácter comercial y otras; describe

sobre el abandono y formas de disposición de las mercancías y las diferentes infracciones y recursos aduaneros que existen y otras disposiciones.

#### **1.14.2.2. Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)**

Desarrolla las disposiciones del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, donde establece diferentes conceptos y definiciones, el sistema aduanero, zonas aduaneras y los lugares habilitados, también sobre el control aduanero y gestión de riesgo; los criterios, procedimientos, metodología y técnicas del mismo; de los auxiliares de la función pública aduanera, del registro de los mismos; habla sobre el depósito aduanero temporal, operadores de tiendas libres, de los apoderados especiales y de las empresas de entrega rápida o courier, las empresas consolidadoras y desconsolidadoras de carga, además especifica sobre el uso de los sistemas informáticos y certificadores de firma digital, obligaciones aduaneras, sobre el ingreso y salida de mercancías y la descarga de las mismas, regímenes aduaneros, subasta de mercancías y sobre el tribunal aduanero.

#### **1.14.3. Normativa técnica**

##### **1.14.3.1. Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF Para Pymes).**

Las entidades que hacen uso de esta normativa son aquellas que no tienen obligación pública de rendir cuentas y las que publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Una entidad tiene obligación pública cuando sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o si están en proceso de emitir esos instrumentos para negociarse en un mercado público. Por lo tanto es utilizada por las empresas Couriers.

## **CAPÍTULO II - METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO**

### **2.1. Tipo de estudio.**

Entre los métodos a utilizar, se encuentra el analítico, que consiste en la desmembración de un todo en sus elementos esenciales, para observar las causas, efectos y naturaleza de la problemática de manera objetiva, sistemática y cuantitativa. El descriptivo porque contribuye a determinar los rasgos y elementos distintivos de los procesos de envíos de encomiendas. Es decir, miden evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Y el hipotético deductivo que consiste en elaborar una hipótesis que explica la problemática para después someterla a verificación o comprobación.

### **2.2. Unidades de análisis.**

En la investigación a realizar, se han identificado como unidades de análisis los gestores de encomiendas y las empresas courier.

### **2.3. Universo y muestra.**

#### **2.3.1. Universo.**

El universo a utilizar en la investigación estará constituido por el número de gestores de encomiendas del departamento de San Miguel (313) y las empresas couriers del departamento de San Salvador (13) registrados en la DGA<sup>21</sup>:

#### **2.3.2. Muestra.**

La muestra de la investigación estará compuesta por los gestores de encomiendas y empresas couriers,

---

<sup>21</sup> Ministerio de Hacienda, Servicios en línea, fecha de consulta 24\04\2013, <http://www.mh.gob.sv>

cantidad que se determinó de la siguiente forma:

Muestra para población finita:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N - 1)e^2 + PQZ^2}$$

Donde:

N: es el número de gestores de encomiendas del departamento de San Miguel y empresas couriers ubicadas en el departamento de San Salvador.

P: probabilidad de éxito de la investigación, para el caso será 0.88

Q: probabilidad de fracaso de la investigación

Z: nivel de confianza

e: margen de error aceptado en la investigación

Z = 1.96	P = 0.88	Q = 0.12	e = 9%	N = 326
----------	----------	----------	--------	---------

$$n = \frac{(1.96)^2(0.88)(0.12)(326)}{(326 - 1)(0.09)^2 + (0.88)(0.12)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{132.25}{(2.63) + (0.41)}$$

$$n = \frac{132.25}{3.04}$$

$$n = 43$$

Para la selección de la muestra a investigar se distribuirá de la siguiente manera; 39 gestores de encomiendas y 4 empresas courier.

## **2.4. Instrumentos y técnicas de la investigación**

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son la encuesta, la entrevista y una guía de observación. La encuesta se pasó a los gestores de encomiendas y a los representantes de las empresas couriers, se utilizó como instrumento de aplicación el cuestionario que contenía preguntas cerradas; en lo relativo a la entrevista se enfocó de igual forma a los gestores de encomienda y representantes de los couriers incluyendo a otros empleados, se realizó una guía de preguntas abiertas que fue preparada y ordenada previamente para ser expuesta al entrevistado; y referente a la observación de campo se efectuó una guía, en la cual se describía los aspectos a evaluar y como resultado de ello se formularon fichas narrativas que describen los procesos realizados por los gestores y empresas courier con respecto a la importación definitiva de las encomiendas que sean diferentes a las consideraciones de la guía de observación.

## **2.5. Diagnóstico de la investigación**

Los resultados obtenidos de la investigación realizada muestra que los gestores de encomiendas y empresas courier (importadores de encomiendas) tienen varias dificultades en el desarrollo de sus operaciones; esto debido a diversas circunstancias identificadas con la aplicación de la metodología; lo cual aumenta en cometer incumplimientos ante la autoridad aduanera así como también ante los clientes que contratan sus servicios, en especial para la importación de encomiendas.

La mayoría de gestores de encomiendas y empresas courier no tienen bien claro que normativa utilizan en el desarrollo de sus actividades esto influye mucho en el desempeño de las mismas ya que provoca incrementar los incumplimientos aduaneros y tributarios por el desconocimiento de la legislación aduanera. Además se determinó que muy pocos saben que para realizar el cálculo de las multas administrativas y tributarias la administración aduanera utiliza la Ley Especial Para Sancionar Infracciones Aduaneras (LEPSIA), esto conlleva a que no pueden verificar de una manera ágil y segura el proceso realizado por la aduana y los parámetros utilizados para imponer las sanciones; es necesario que se conozcan los parámetros regulados en la LEPSIA y así evitar caer frecuentemente en incumplimientos.

Otra dificultad que se encontró es que para la mayoría de procesos que realizan en la importación de encomiendas no poseen políticas definidas, las cuales les permita tener parámetros de cómo actuar ante una situación que se presente o tener un proceso sistematizado ante la misma; aumenta las posibilidades de cometer errores ante los procesos realizados o incluso darle diferente tratamiento a situaciones similares y no ofrecer el mismo servicio a todos los clientes.

También se logró identificar diversas situaciones con las que mayormente se tiene problemas en el proceso de importación de encomiendas y entrega de los bienes al destinatario final, algunos de ellos son: la distancia de donde se exportan las encomiendas, el valor de la misma, la inmediatez del lugar donde se entregan y revisiones físicas en la aduana, estas dificultades se podrían disminuir significativamente si se tuvieran políticas definidas para cada uno de esos aspectos y así ofrecer y prestar un servicio con mayor eficacia y eficiencia.

Las situaciones por las que son frecuentemente multados son errores en la valoración de mercancías, inexactitud en bultos y cuantía (faltante y sobrante), clasificación arancelaria incorrecta, peso de las mercancías y falta de marcado de origen de las mercancías; estos problemas se disminuirían si los gestores de encomiendas y empresas courier tuvieran un mayor conocimiento de la LEPSIA y en general de la legislación aduanera que las rige.

Es necesario mencionar que los gestores de encomiendas y empresas courier no se capacitan frecuentemente lo que provoca de manera significativa elevar los niveles de incumplimientos aduaneros y tributarios ante las autoridades competentes, aunque los motivos no siempre es que ellos no quieran estar bien capacitados sino que muchas veces no les queda tiempo o no es de su conocimiento las capacitaciones que se realizan en diferentes lugares sobre distintas temáticas aduaneras aplicables a sus actividades, sin embargo afecta mucho en el desempeño de su trabajo.

Por los incumplimientos encontrados por la autoridad aduanera y cuando se es sancionado con multas administrativas y tributarias la mayoría de veces se resuelve pagando las multas impuestas, esto se podría disminuir teniendo capacitaciones constantes en las diferentes temáticas aduaneras y así tener un mayor

conocimiento de la legislación aduanera aplicable y así evitar erogaciones innecesarias por las multas y en menores dificultades en los procesos a realizar y en una entrega más rápida de las encomiendas a los destinatarios finales.

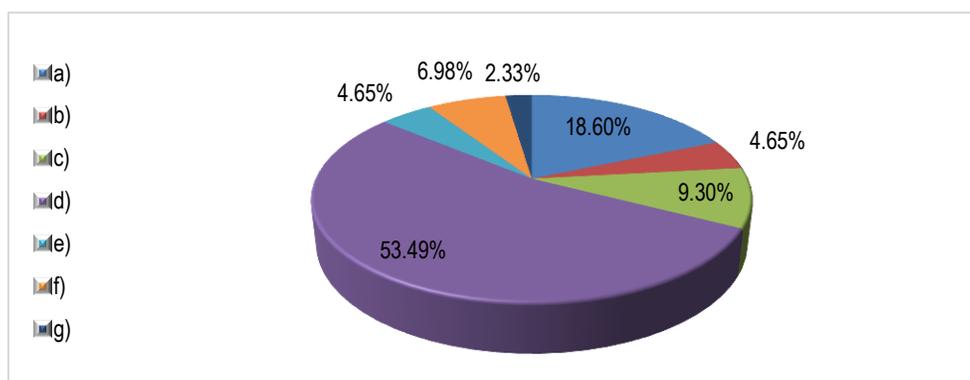
Todo lo anterior descrito se podría disminuir de manera significativa teniendo políticas, procedimientos y controles específicos en los diferentes procesos de la importación de encomiendas y tener capacitaciones constantes en temáticas aduaneras y tributarias, así como también contar con una manual técnico que describa paso a paso los procesos a realizar en una importación de encomiendas y que tipo de políticas aplicar ante diferentes situaciones.

## 2.6 Análisis e interpretación de resultados.

### 1. ¿Qué tipo de servicio ofrece y presta al público?

**Objetivo:** conocer cuáles son los diferentes servicios que más ofrecen y prestan al público y que ameritarían ser sujetos de control para crear políticas y procedimientos que faciliten el proceso de importación.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Importación de encomiendas	8	18.60%
b) Importación de encomiendas, envíos postales y urgentes	2	4.65%
c) Importación y exportación de encomiendas, trámites aduaneros	4	9.30%
d) Importación y exportación de encomiendas	23	53.49%
e) Importación y exportación de encomiendas, trámites aduaneros, transporte interno, envíos postales y urgentes	2	4.65%
f) Importación y exportación de encomiendas y envíos postales	3	6.98%
g) Otros	1	2.33%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



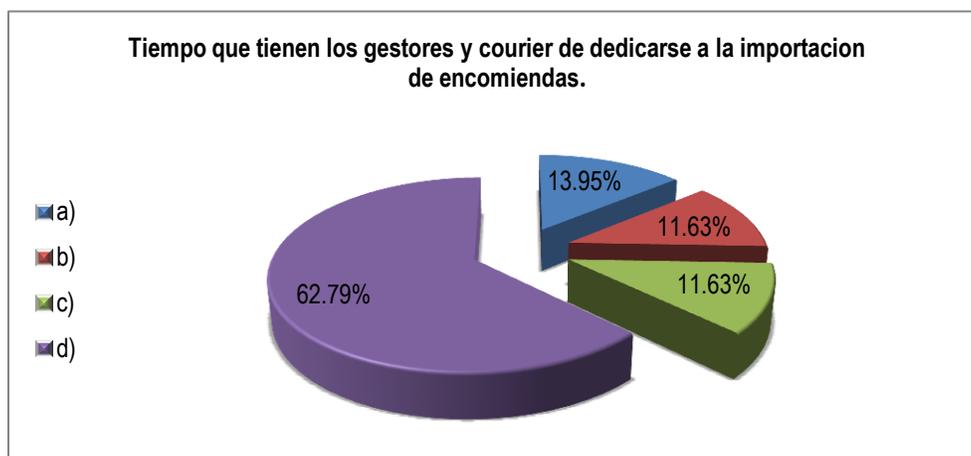
**Análisis:** del total de encuestados el 53.49% opinó que los servicios que ofrecen y prestan al público consiste en la importación y exportación de encomiendas, un 18.60% solo importación de encomiendas y un 2.33% expresó prestar otro tipo de servicios.

**Interpretación:** la demanda de servicios que deben atender los gestores y empresas courier, requiere que estas puedan prestar servicios integrales.

## 2. ¿Cuánto tiempo tiene de dedicarse a esta actividad?

**Objetivo:** indagar cuanto tiempo tiene de desempeñar la actividad de importación de encomiendas para relacionarlo con la recurrencia del incumplimiento de sus obligaciones.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) 1-3 Años	6	13.95%
b) 4-6 Años	5	11.63%
c) 7-9 Años	5	11.63%
d) Mas de 10 años	27	62.79%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



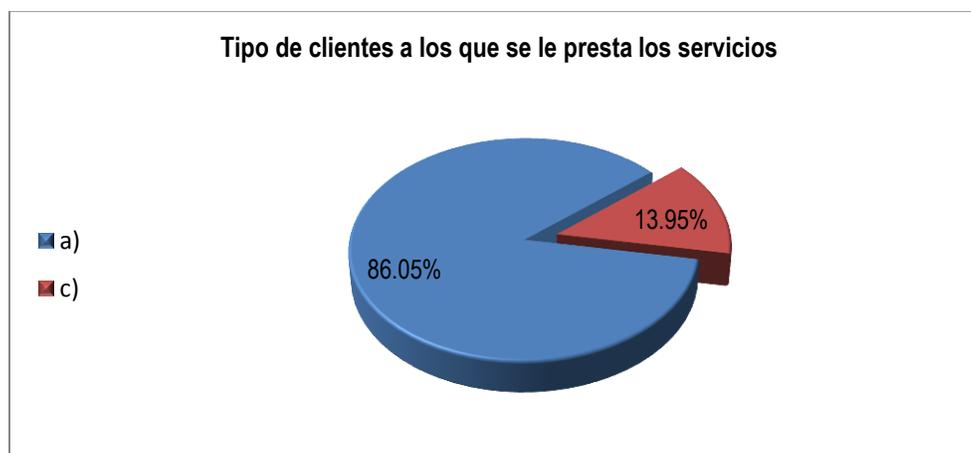
**Análisis:** del total de gestores y courier encuestados un 62.79% tiene más de 10 años de dedicarse a esta actividad, mientras que un 23.26% lo hace desde 4 a 9 años y un 14% posee entre 1 y 3 años.

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas courier en su mayoría tienen más de 10 años de dedicarse a dicha actividad, por lo que tienen experiencia y no sería una causa que influya en el nivel de cumplimiento de sus obligaciones aduaneras y tributarias.

### 3. ¿A qué tipo de clientes presta el servicio?

**Objetivo:** conocer el tipo de clientes a quienes más frecuentemente los gestores y empresas courier prestan sus servicios.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Persona natural	37	86.05%
b) Persona jurídica	0	0.00%
c) Persona natural y jurídica	6	13.95%
d) Otras	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



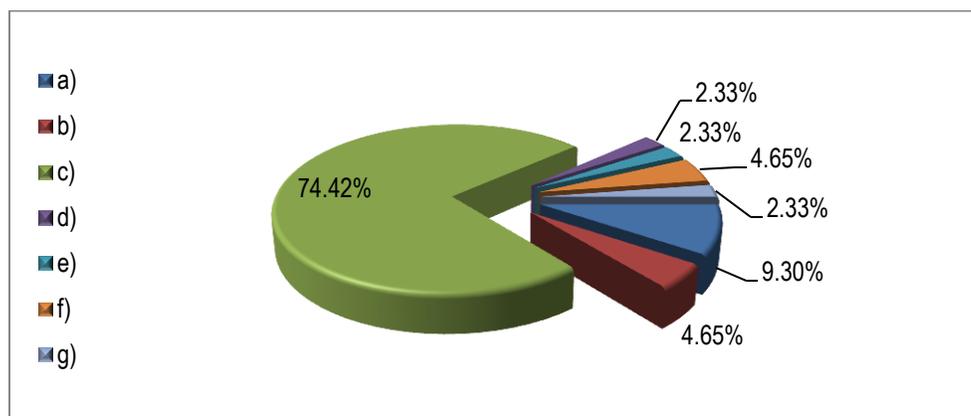
**Análisis:** el 86% de los encuestados expresaron que en su mayoría los servicios son prestados a personas naturales y un 14% a persona natural y jurídica.

**Interpretación:** en atención a la naturaleza del servicio y a quien se ofrece, se aprecia que los que más demandan este servicio son personas naturales. Los gestores de encomiendas en su mayoría solo prestan servicios a personas naturales a diferencia de las empresas Courier que prestan sus servicios a ellos y a personas jurídicas.

#### 4. ¿Qué tipo de bienes importa con mayor frecuencia?

**Objetivo:** conocer qué tipo de mercancías se importan con mayor frecuencia al país para determinar el nivel que tienen las encomiendas respecto a los demás que se envían y reconocer la importancia que tienen en la economía.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Correspondencia y documentos	4	9.30%
b) Muestras comerciales	2	4.65%
c) Encomiendas	32	74.42%
d) Correspondencia, documentos y encomiendas	1	2.33%
e) Muestras comerciales y encomiendas	1	2.33%
f) Todas las anteriores	2	4.65%
g) Otros	1	2.33%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



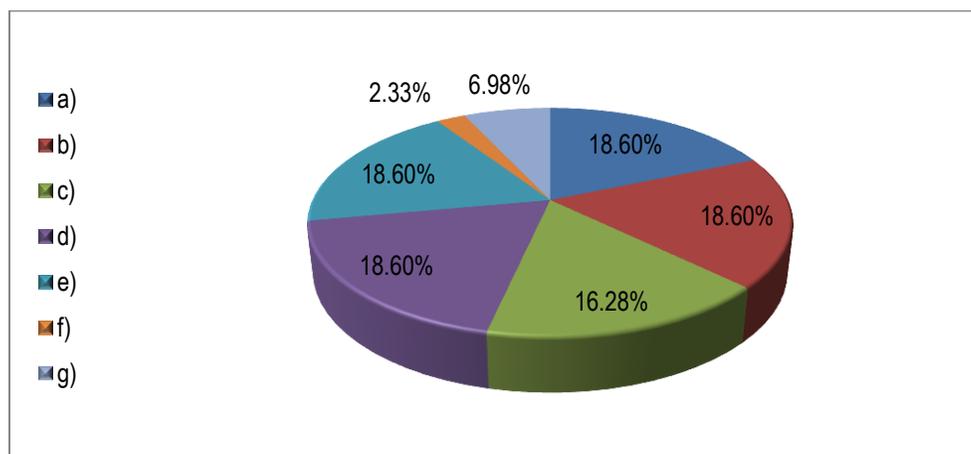
**Análisis:** del 100% de encuestados, el 74.42% opinó que importa encomiendas, seguido por las correspondencias y documentos con un 9.30%, mientras un 4.66% importa correspondencia, documentos, encomiendas y otros bienes, y un 4.65% importa muestras comerciales.

**Interpretación:** las mercancías que más se envían del exterior hacia El Salvador son las encomiendas las cuales ayudan mucho a la economía del país y a las familias que se benefician de las mismas. Las empresas courier además de demandar envíos de encomiendas también son muy utilizadas para los envíos de correspondencia y documentos.

## 5. ¿Qué normativa utiliza principalmente para el desarrollo normal de sus actividades?

**Objetivo:** conocer que normativa utilizan para desarrollar sus actividades con el propósito de verificar si es la correcta y saber si es de sus conocimientos donde está legislada e identificar si es una causa de la recurrencia de incumplimiento de sus obligaciones.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Leyes aduaneras (CAUCA, RECAUCA)	8	18.60%
b) Leyes aduaneras y tributarias	8	18.60%
c) Leyes aduaneras, tributarias y penales	7	16.28%
d) Leyes aduaneras, tributarias y mercantiles	8	18.60%
e) Leyes aduaneras, tributarias, mercantiles y disposiciones de la DGA	8	18.60%
g) Todas las anteriores	1	2.33%
f) Otras	3	6.98%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



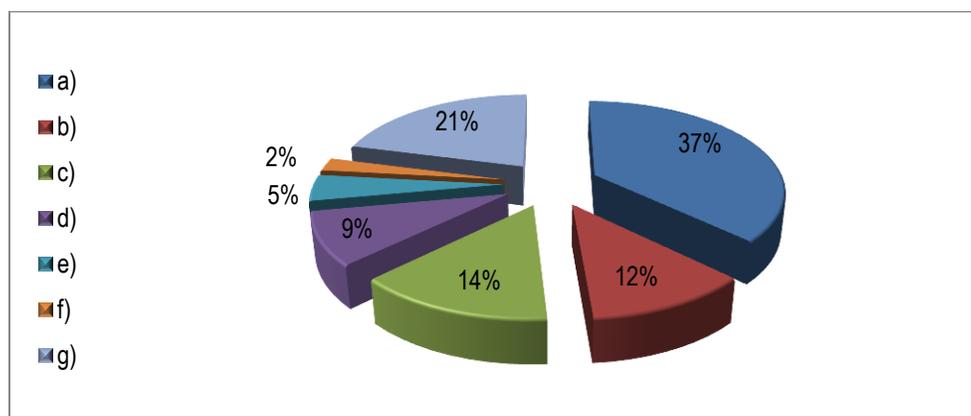
**Análisis:** un 18.60% del total de encuestados expresó que utilizan diferentes normativas para el desarrollo de sus actividades de importación de encomiendas, entre ellas se encuentran leyes aduaneras, tributarias, mercantiles y otros.

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas courier no tienen mucho conocimiento sobre qué normativa aplican en el desarrollo de sus actividades y donde está legislada, se puede apreciar que difieren en sus opiniones. Por lo tanto se tiene indicio que podría ser una causa del cometimiento frecuente de incumplimientos aduaneros.

## 6. ¿Cuáles de los siguientes aspectos realiza en el desarrollo de sus actividades?

**Objetivo:** indagar si tienen el conocimiento de todas sus obligaciones a las que están sometidos por el desarrollo de sus operaciones de importación de encomiendas con el objeto de verificar si el desconocimiento de las mismas es una de las causas para el cometimiento de incumplimientos.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Declaración de mercancías, permisos, derechos arancelarios, impuestos	16	37.21%
b) Rendir garantía, declaración de mercancías, pago de tributos	5	11.63%
c) Llevar registros de las operaciones y regímenes aduaneros en que intervengan	6	13.95%
d) Llevar registros de las operaciones, rendir garantía, declaración de mercancías	4	9.30%
e) Rendir garantía, declaración de mercancías, pago de tributos, obligaciones no arancelarias	2	4.65%
f) Todas las anteriores	1	2.33%
g) Otras	9	20.93%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



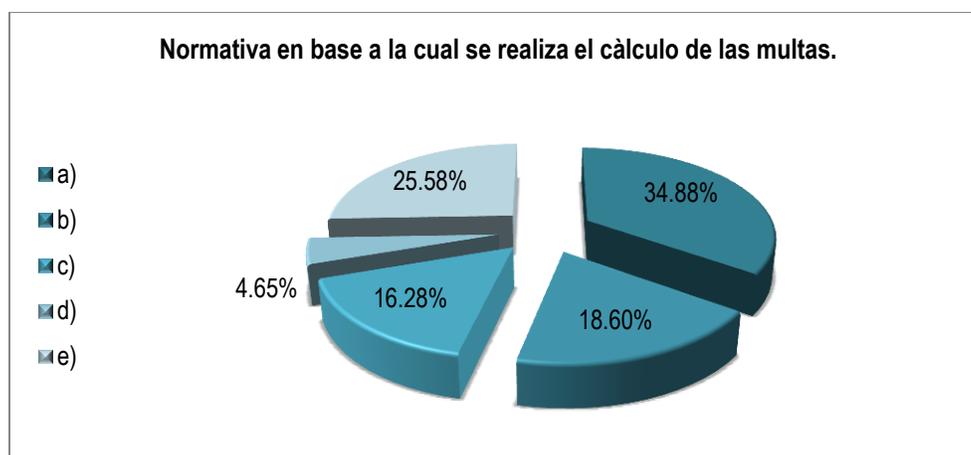
**Análisis:** un 37.21% opinó que realiza la declaración de mercancías, permisos, derecho arancelarios, impuestos, un 13.95% expresó llevar registros, de las operaciones, y regímenes aduaneros que intervengan, mientras un 20.93% expresó que realizan otros aspectos.

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas courier no tienen claro que aspectos y actividades realizan en el desarrollo de actividades, el 37.21% expresó declaración de mercancías, permisos, derechos arancelarios, impuestos, por lo que puede ser una causa del cometimiento de incumplimientos aduaneros y tributarios.

**7. ¿De acuerdo a su experiencia en base a que normativa la autoridad aduanera realiza el procedimiento sancionador del cálculo de multas administrativas y tributarias?**

**Objetivo:** conocer el grado de conocimiento por parte de los gestores y courier respecto a la normativa utilizada por la autoridad aduanera en el cálculo de multas.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) CAUCA y RECAUCA	15	34.88%
b) Ley de simplificación aduanera	8	18.60%
c) Ley especial para sancionar infracciones aduaneras	7	16.28%
d) Ley de servicios internacionales	2	4.65%
e) Otras	11	25.58%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



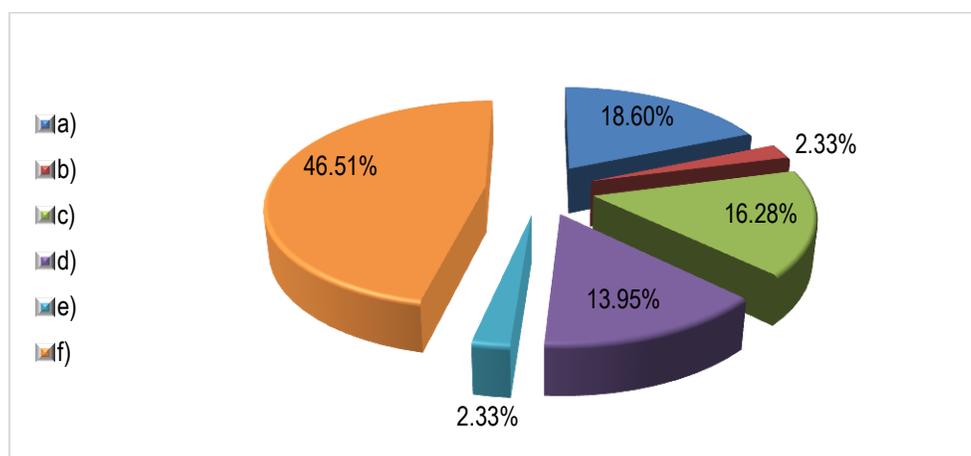
**Análisis:** del total de encuestados solo el 16.28% respondió correctamente que la normativa para el cálculo de multas es la ley especial para sancionar infracciones aduaneras, mientras que un 34.88% opino que la normativa es el CAUCA y RECAUCA, el 18.60% expreso que ley de simplificación aduanera y un 25.58% opino que otra normativa.

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas courier encuestados no tienen el conocimiento necesario sobre la normativa aplicable para el cálculo de las multas, ya que el 83.72% tiene una opinión errónea respecto a la ley que trata las infracciones y multas aduaneras. Esto es preocupante porque ellos no podrían verificar si es cálculo realizado por la autoridad aduanera estarían correctos.

### 8. ¿Para cuál de los siguientes aspectos relacionados con su actividad poseen políticas definidas?

**Objetivo:** conocer si cuenta con los lineamientos básicos para el manejo y control de las encomiendas que se importan.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Transporte de las mercancías	8	18.60%
b) Almacenaje de las mercancías	1	2.33%
c) Entrega de mercancías	7	16.28%
d) Tramites y procedimientos de importación	6	13.95%
e) Todas las anteriores	1	2.33%
f) Ninguna	20	46.51%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



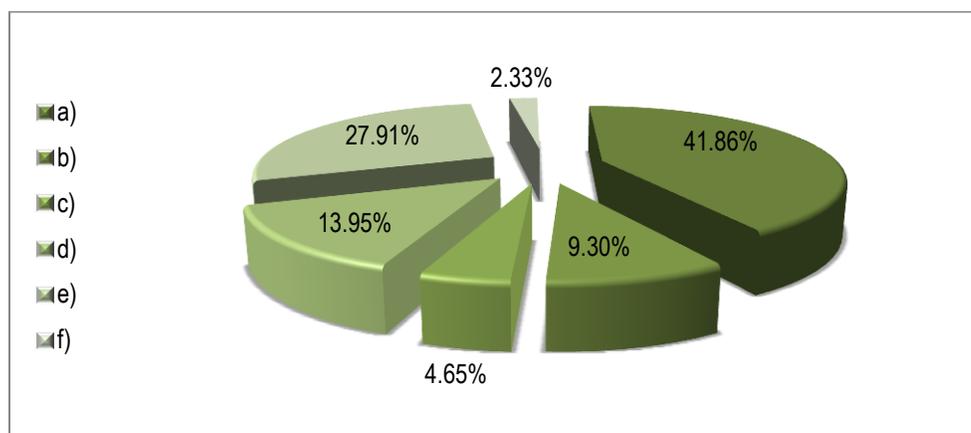
**Análisis:** un 46.51% de los encuestados no posee ninguna política sobre actividades relacionadas a la importación de encomiendas, sin embargo el 18.60% posee políticas respecto al transporte de las mercancías, el 16.28% sobre entrega de mercancías y un 2.33% sobre almacenaje de mercancías.

**Interpretación:** la mayoría de gestores de encomiendas y empresas courier no tienen definidas políticas para diferentes actividades relacionadas a la importación de encomiendas por lo tanto es una deficiencia muy grande ya que esto no permite que tenga un buen control sobre las operaciones que realizan y parámetros que los rijan es determinadas situaciones.

### 9. ¿Cuánto es el tiempo que se tardan para que se efectúe la entrega de las mercancías hasta el consignatario final?

**Objetivo:** conocer el tiempo promedio que se tardan para la entrega de las encomiendas, paquetes o demás mercancías con el objeto de conocer la eficiencia de los gestores y empresas courier en la importación y distribución de las mercancías.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Menos de una semana	18	41.86%
b) 4 a 5 semanas	4	9.30%
c) 9 a 12 semanas	2	4.65%
d) 1 a 3 semanas	6	13.95%
e) 6 a 8 semanas	12	27.91%
f) 16 semanas	1	2.33%
g) Más de 16 semanas	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



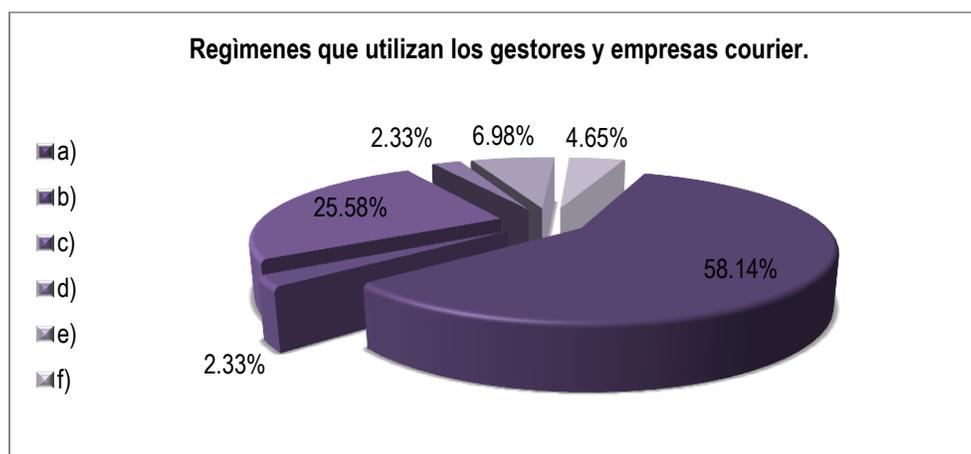
**Análisis:** el 27.91% de los encuestados expreso que el tiempo promedio de entrega de mercancías es de 6 a 8 semanas, el 13.95% de 1 a 3 semanas, sin embargo el 41.68% expreso que se tardan menos de una semana y un 2.33% opina que 16 semanas.

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas courier se tardan en promedio menos de una semana para la entrega de mercancías al destinatario final es decir que son eficientes en cuanto a la entrega, cabe mencionar que el tiempo de entrega varía dependiendo de varios factores no siempre será así ya que si se tiene problemas en aduanas esto lo retardaría un poco.

## 10. Indique que tipo de regímenes utilizan en la importación de encomiendas

**Objetivo:** obtener información sobre los distintos regímenes que utilizan los importadores de encomiendas que pueden ser definitivos, suspensivos o temporales entre otros para determinar cuál es el más usado.

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Importación y exportación	25	58.14%
b) Importación y exportación, reimportación y reexportación, pequeños envíos sin carácter comercial	1	2.33%
c) Pequeños envíos sin carácter comercial y envíos urgentes	11	25.58%
d) Deposito aduanero y tránsitos aduaneros	1	2.33%
e) Importación y exportación, pequeños envíos sin carácter comercial y envíos urgentes	3	6.98%
f) Otros	2	4.65%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



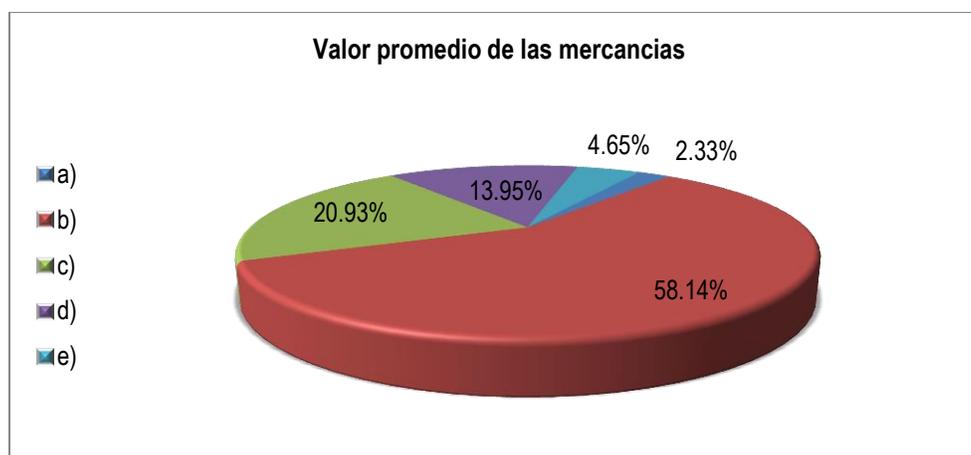
**Análisis:** del 100% de encuestados el 58.14% utilizan el régimen de importación y exportación, el 25.58% opinan que el de pequeños envíos sin carácter comercial y envíos urgentes y un 4.65% expreso que utilizan otro régimen.

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas courier utilizan más el régimen definitivo que es el de importación y exportación. Con esto se puede decir que utilizan mayormente la declaración de mercancías IMC-4 y IMS-4.

## 11. ¿Cuánto es el valor promedio de las encomiendas que introducen al país?

**Objetivo:** conocer el valor promedio de las importaciones de encomiendas para determinar qué tipo de declaración utilizan de acuerdo al rango del valor en aduanas de las mercancías importadas y a qué tipo de exenciones se pueden beneficiar.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Menos de 50 dólares	1	2.33%
b) De 50 a 100 dólares	25	58.14%
c) De 101 a 200 dólares	9	20.93%
d) De 201 a 1000 dólares	6	13.95%
e) Mas de 1000 dólares	2	4.65%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



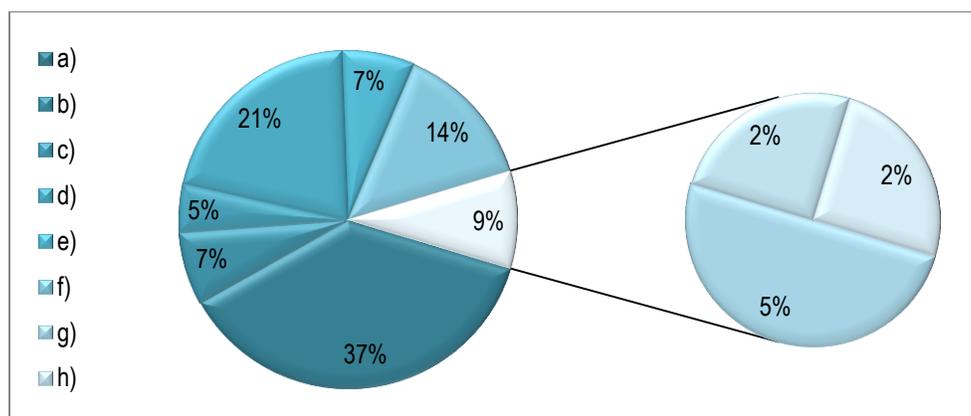
**Análisis:** el 58.14% opino que el valor promedio de las encomiendas que importan está entre \$50 a \$100, el 13.95% entre \$201 a \$1,000 y un 2.33% de menos de \$50.

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas Courier expresan que el valor promedio de las encomiendas que importan oscila entre \$50 a \$200 dólares, por lo cual las empresas Courier pueden optar por la elaboración de la declaración simplificada cumpliendo los requisitos de la DACG 009-2012 y los gestores obtener la exención del DAI.

## 12. ¿Cuál de las siguientes situaciones le ha representado inconveniente o dificultad para realizar las importaciones y entrega de los bienes con mayor frecuencia?

**Objetivo:** determinar los factores que inciden en el retraso de entrega de las encomiendas a los destinatarios finales para determinar políticas y procedimientos que ayuden a disminuir tal retraso.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) La distancia de donde se exportan las encomiendas	16	37.21%
b) La inmediatez del lugar donde se entreguen	3	6.98%
c) El volumen de la encomienda	2	4.65%
d) El valor de la encomienda	9	20.93%
e) El tipo de envío que se realice	3	6.98%
f) Revisiones físicas en la aduana	6	13.95%
g) Apertura de proceso sancionador en la aduana por discrepancias en lo declarado	2	4.65%
h) El volumen de la encomienda y otras	1	2.33%
i) Revisiones físicas en la aduana y apertura de proceso sancionador	1	2.33%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



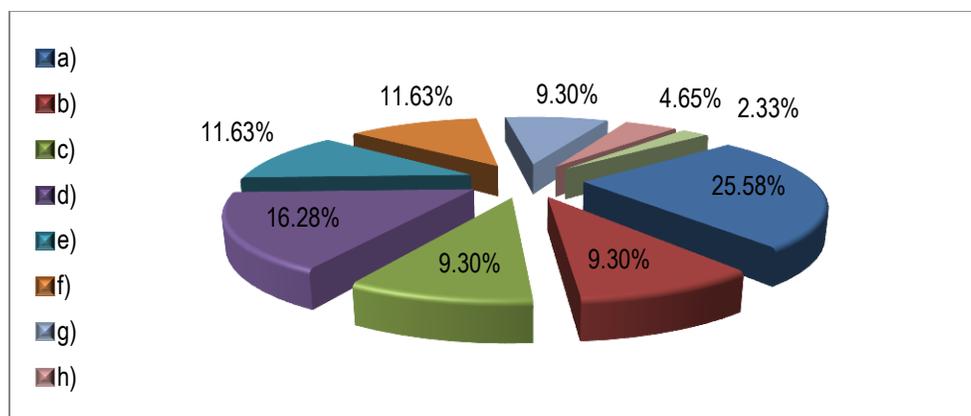
**Análisis:** el 37.21% expresó que el factor que le ha representado inconveniente es la distancia de donde se exportan las encomiendas, el 20.93% opinó que el valor de las mercancías, el 13.95% opinó que las revisiones físicas en aduanas y un 4.66% dijo que el volumen de las encomiendas y apertura del proceso sancionador.

**Interpretación:** los inconvenientes que más representan problemas para la importación y entrega de las encomiendas según los encuestados es el lugar de donde se exporten las mercancías, el valor de éstas y las revisiones físicas de aduana, estos factores son los que también influyen en la entrega rápida a los destinatarios.

**13. ¿Indique por cuál de las siguientes situaciones son sancionados con mayor frecuencia quienes se dedican a la importación de encomiendas?**

**Objetivo:** analizar la situación sancionada frecuentemente para determinar los factores que inciden en el cometimiento de la misma.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Valor de las mercancías	11	25.58%
b) Falta de marcado de origen de las mercancías	4	9.30%
c) Inexactitud en bultos y cuantía (Faltante)	4	9.30%
d) Inexactitud en bultos y cuantía (Sobrante)	7	16.28%
e) Peso de las mercancías	5	11.63%
f) Clasificación arancelaria incorrecta (provoca salto de arancel)	5	11.63%
g) Clasificación arancelaria incorrecta (sin provocar salto de arancel)	4	9.30%
h) Inexactitud en bultos y cuantía (Faltante y sobrante)	2	4.65%
i) Inexactitud en bultos y cuantía (Faltante y sobrante), peso de las mercancías, clasificación arancelaria incorrecta (provoca salto de arancel)	1	2.33%
j) Otros	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



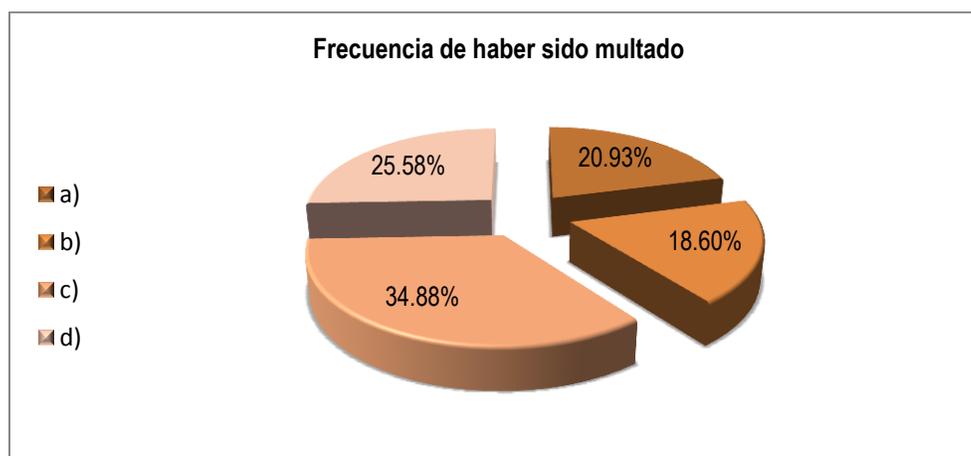
**Análisis:** el 25.58% opina que las situaciones por las que han sido sancionados frecuentemente es por el valor de las mercancías, el 16.28% inexactitud en bultos y cuantía (sobrante), el 23.26% expreso peso de las mercancías y clasificación arancelaria incorrecta (provocando salto de arancel).

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas courier tienen deficiencia en cuanto al valor de las mercancías que declaran en aduanas; esto se puede relacionar a la falta de políticas que se tiene en el proceso de importación de encomiendas.

### 13 a. ¿En el caso que hayan sido multados con qué frecuencia ha ocurrido?

**Objetivo:** conocer con qué frecuencia son multados y analizar los factores que inciden en el cometimiento de las mismas.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) 2 de 10 operaciones	9	20.93%
b) 3 de 10 operaciones	8	18.60%
c) 4 de 10 operaciones	15	34.88%
d) Mas de 4 de 10 operaciones	11	25.58%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** de los gestores y courier encuestados el 34.88% expreso que son multados cada 4 de 10 operaciones, el 25.58% más de 4 de 10 operaciones, el 20.93% 2 de cada 10 operaciones y un 18.60% opino que 3 de cada 10 operaciones.

**Interpretación:** el 40% de los procesos que realizan en los servicios que prestan los gestores y empresas courier son multados, es muy preocupante porque tienen experiencia en el desarrollo de esta actividad, sin embargo tienen deficiencias como lo es la falta de conocimientos de la legislación aduanera aplicable a dicha actividad de importación de encomiendas y falta de políticas en los diferentes procesos.

**14. Si ha tenido problemas con mercancías que han sido retenidas en la aduana. ¿Cómo resuelven ante los propietarios?**

**Objetivo:** analizar la forma en que resuelven los problemas con los propietarios respecto a la importación y entrega de mercancías.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Indemnizando a los usuarios	6	13.95%
b) Pagando multas impuestas	33	76.74%
c) Recuperándolas de aduana	4	9.30%
d) Otras	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



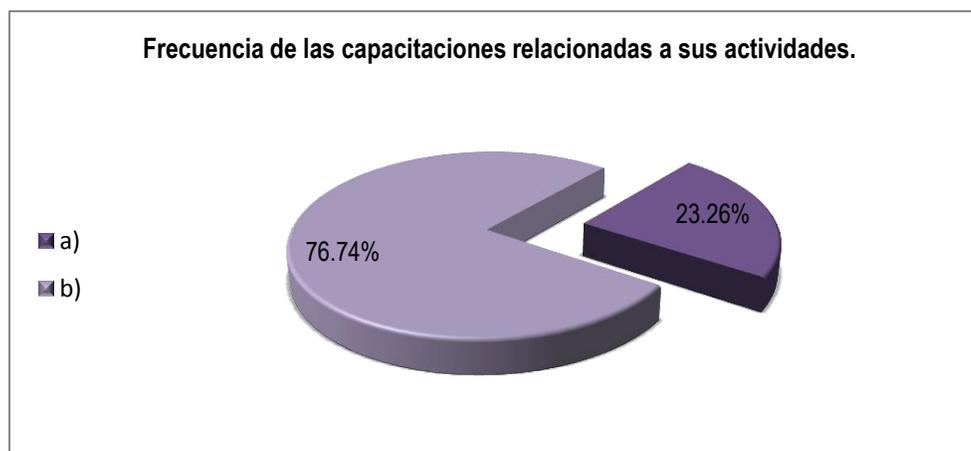
**Análisis:** el 76.74% expreso que resuelven pagando las multas impuestas, el 13.95% indemnizan a los usuarios y el 9.30% recuperan la mercancía en aduanas.

**Interpretación:** los gestores y empresas courier en su mayoría pagan las multas impuestas por la autoridad aduanera cuando realizan diversos procedimientos en el desarrollo de sus actividades de los servicios que ofrecen a los clientes, lo cual es una buena forma de resolver los problemas.

### 15. ¿Se capacita frecuentemente en temáticas aduaneras relacionadas a las actividades que realiza?

**Objetivo:** conocer si los gestores de encomiendas y empresas courier se capacitan con frecuencia en temáticas concernientes a la actividad que realizan y en especial en la importación de encomiendas, para tener mejores parámetros sobre las causas de los incumplimientos aduaneros y tributarios.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) si	10	23.26%
b) No	33	76.74%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



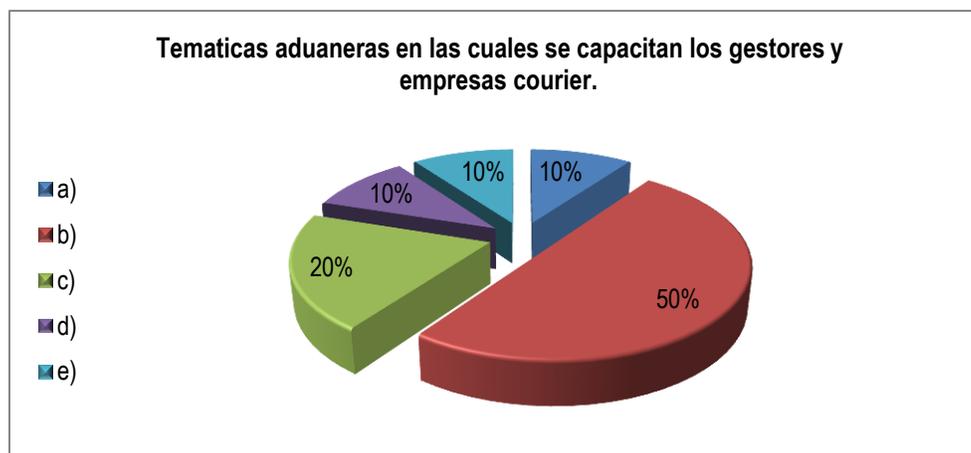
**Análisis:** el 76.74% de los gestores y Courier no se capacita frecuentemente en temáticas aduaneras, solo un 23.26% si lo hace.

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas Courier se capacitan pero no con frecuencia, esto influye en el desarrollo de sus actividades ya que no se tiene la oportunidad de estar analizando y estudiando detenidamente las diferentes temáticas que aplican, ya que se puede pasar por desapercibida cierta legislación a la hora de realizar algunos procesos o procedimiento, lo que puede ocasionar incumplimiento aduanero y tributarios.

15 a). Si su respuesta es afirmativa ¿En cuál de las siguientes temáticas aduaneras se ha capacitado durante el último año?

**Objetivo:** conocer las temáticas aduaneras en las que se capacitan para determinar si son las necesarias para el desarrollo de sus actividades o si les hace falta algún tema en específico.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Clasificación arancelaria	1	10.00%
b) Logística aduanera	5	50.00%
c) Valor de las mercancías en aduanas	2	20.00%
d) Legislación aduanera y valor de las mercancías en aduanas	1	10.00%
e) Clasificación arancelaria, legislación aduanera, valor de las mercancías en aduanas y origen.	1	10.00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** el 50% de los encuestados que si se han capacitado durante el último año lo han hecho en la temática de logística aduanera, un 20% en valor de las mercancías en aduanas, y un 10% lo ha hecho en clasificación arancelaria, logística aduanera, valor de las mercancías en aduanas, legislación aduanera.

**Interpretación:** los que se han capacitado en el último año lo han hecho en temáticas muy relevantes en el desempeño de sus trabajo, ya que el 45.45% lo ha realizado en logística aduanera lo cual es muy importante en la importación de encomiendas así mismo el valor de las mercancías en aduanas. Pero es necesario resaltar que el 100% de los que se han capacitado durante el último año representa el 25.26% del total de encuestados.

16. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de un documento técnico que contenga políticas, procedimientos y controles de importación de encomiendas?

**Objetivo:** conocer si existe o no un manual técnico relacionado con la actividad de importación y así determinar la relevancia de la investigación.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Si	4	9.30%
b) No	39	90.70%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



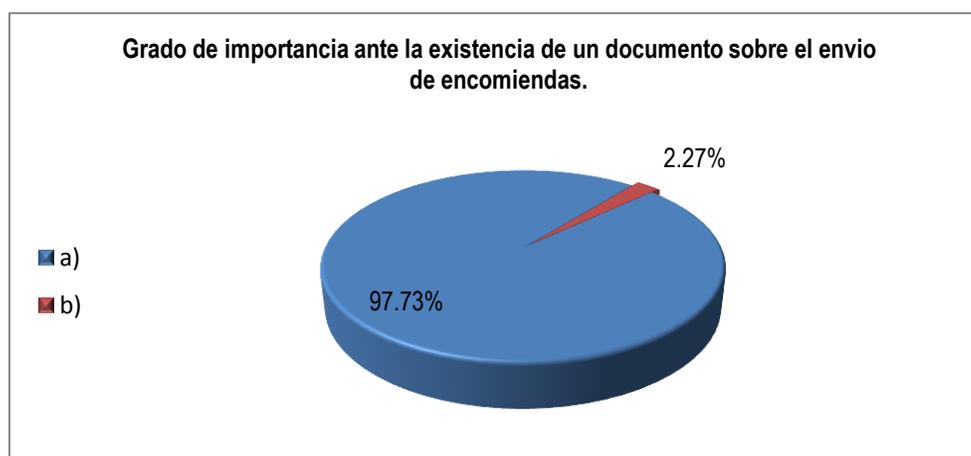
**Análisis:** del total de encuestados el 90.70% expresó que no tiene conocimiento de la existencia de un documento técnico que contenga políticas, procedimientos y controles de importación de encomiendas y solo el 9.30% expreso que sí.

**Interpretación:** los gestores de encomiendas y empresas courier en su mayoría no tienen conocimiento de un documento técnico que contenga políticas, procedimiento y controles sobre la importación de encomiendas que les ayude a desenvolverse mejor en el desarrollo de sus actividades y que permita disminuir significativamente los errores que cometen en el proceso de importación y ser más eficaces y eficientes.

**17. ¿Qué grado de importancia le atribuiría a la elaboración de un documento que contenga políticas, procedimientos y controles sobre el envío de encomiendas?**

**Objetivo:** determinar la percepción de los importadores de encomiendas ante la existencia de un documento que contenga políticas, procedimientos y controles sobre el envío de encomiendas.

Alternativas	Frecuencia	Frecuencia relativa
a) Muy importante	40	93.02%
b) Importante	3	6.98%
c) Poco importante	0	0.00%
d) Sin importancia	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** del total de gestores y Courier encuestados el 97.73% expresó que sería muy importante la existencia de un documento que contenga políticas y controles sobre el envío de encomiendas y un 6.98% opino que sería importante.

**Interpretación:** para los gestores de encomiendas y empresas courier tiene mucho significado el de disponer de un documento técnico que contenga políticas, procedimiento y controles sobre el envío de encomiendas ya que ayudaría a ser más eficientes y eficaces a la hora de realizar sus actividades como importadores y a disminuir el cometimiento de infracciones aduaneras y tributarias.

### **CAPÍTULO III – DESARROLLO DE CASOS PRÁCTICOS PARA MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES SOBRE EL ENVÍO DE ENCOMIENDAS A TRAVÉS DE GESTORES Y EMPRESAS COURIER EN EL SALVADOR**

En el presente capítulo se desarrolla una serie de casos prácticos que representan las situaciones del día a día, que pueden enfrentar las empresas courier y los gestores que se dedican a la actividad de importación de encomiendas, para ello se ha considerado el representar circunstancias específicas, describiendo paso a paso las distintas etapas de cada una de ellas, en primer lugar se plantean los supuestos del caso y las generalidades; además se va describiendo y narrando los pasos en su correspondiente orden de la forma en que se llevan a cabo estas actividades y estableciendo las políticas, procedimientos y controles aplicables a los diferentes escenarios, de igual forma se hace referencia a las respectivas bases legales.

Al finalizar cada caso práctico se presenta un cuadro que contiene políticas, procedimientos y controles derivados de las situaciones planteadas en el mismo. Además se desarrolla un manual aplicado a la importación de encomiendas.

Los casos a desarrollar serán los siguientes:

Empresas courier:

- ✓ Importación definitiva utilizando IM-4, confusión en la elaboración de la declaración.
- ✓ Importación definitiva utilizando IMC-4, aplicación de DACG 009-2012.
- ✓ Importación de mercancías con clasificación arancelaria incorrecta y falta de mercancías a cliente final.

Gestores de encomiendas:

- ✓ Pequeños envíos sin carácter comercial IM-4
- ✓ Importación definitiva pagando el 30%

## **Datos generales de la empresa courier**

La empresa HBR US fue fundada en el año de 1980 por José Eduardo González con el propósito de ser empresa líder en los servicios de carga, transporte y logística aduanera exprés en diferentes países; inició sus operaciones con 150 empleados y 10 aviones que efectuaban la distribución de diferentes tipos de envíos. En la actualidad cuenta con más de 80 sucursales ubicadas alrededor del mundo, surgiendo en El Salvador en el año de 1986 ubicada en 1ª calle poniente N° 4736 San Salvador. Con Número de Identificación Tributaria 0614-280386-101-1 y Número de Registro 34152-4.

### **3.1. Desarrollo casos prácticos empresa courier**

#### **3.1.1. Caso N°1 - Importación definitiva de encomienda**

La Sra. Rosario Escobar residente en los Estados Unidos establece contacto con la empresa courier para solicitar información acerca de los servicios de transporte internacional que presta HBR US, a través de internet, para enviar paquetes hacia El Salvador.

La relación establecida con los clientes da como resultado el mutuo acuerdo que permite la formalización del envío y las condiciones para el transporte de la carga.

Además se determina que la recepción de los paquetes, se realizarán en el domicilio de la Sra. Rosario Escobar el día 5 de Julio de 2013.

Tal como se detalla a continuación:

**Cotización de Servicio de Transporte de Carga Express - HBR**

Sra. Rosario Escobar

HBR El Salvador,

Por este medio nos complace presentarle la siguiente tarifa para el transporte de su carga de acuerdo al siguiente detalle;

Vía: Aérea

Origen: Los Ángeles, California.

Destino: 7 Calle Poniente, No.36 Barrio Guayabal, Quezaltepeque, La Libertad, El Salvador

Número de Bultos: 1

Peso Bruto: 0.14 Kg

Mercancía: Motorola Droid Razr HD

Tipo de Mercancía: Teléfono celular

Tarifa: \$ 624.80

**Condiciones:**

La recepción de los paquetes se realizará en el domicilio del cliente el día 5 de Julio de 2013. La entrega del paquete se realizara en 7 Calle Poniente, No.36 Barrio Guayabal, Quezaltepeque, La Libertad, El Salvador.

Lic. Mario Henríquez  
Gerente  
HBR El SalvadorSra. Rosario Escobar  
Confirmación de Autorización

Una vez aceptada y presentada la cotización de precios para servicios de transporte internacional, el remitente contrata los servicios de HBR US para el envío de encomiendas a El Salvador.

El 7 de julio de 2013, HBR US, ya ha recibido todas las encomiendas con diversas mercancías que serán enviadas a El Salvador, correspondiente a 3 empresas y 15 personas naturales, con fecha de entrega a sus destinatarios el 16 de julio de 2013. Tal y como se muestra en detalle a continuación:

HBR EL SALVADOR, S.A. DE C.V. MANIFIESTO DE CARGA N° 6645 VIAJE HBR008-0713									
N°	CONSIGNATARIO	PAQUETES	VALOR FOB	PESO BRUTO	PESO NETO	FORMA DE PAGO	GUÍA MASTER	GUÍA HOUSE	MASTER LINE
1	Rosario Escobar	1	\$ 624.80	0.14	0.13	CONTADO	25974839210	7EBB085	1
2	Carlos Eduardo Palacios Días	1	\$ 139.94	3.8	3.75	CONTADO	25974839210	9AAC042	1
3	Susana Alejandra Pérez Melgar	1	\$ 125.02	3.40	3.35	CONTADO	25974839210	7AFL025	1
4	Fernanda Alicia Quintanilla López	1	\$ 197.79	5.35	5.30	CONTADO	25974839210	8FFA032	1
5	El Granjero S.A de C. V	2	\$ 550.85	5.70	5.65	CONTADO	25974839210	1CCS076	1
6	LD Studios S.A de C.V	2	\$ 466.44	5.85	5.80	CONTADO	25974839210	1BDD011	1
7	PC Models S.A de C.V	2	\$ 622.71	5.75	5.70	CONTADO	25974839210	1ADJ019	1
8	Francisco Alberto Guzmán Bonilla	1	\$ 171.66	4.65	4.60	CONTADO	25974839210	2ABK056	1
9	Sandra Azucena Bernal Castro	1	\$ 111.95	3.05	3.00	CONTADO	25974839210	4OOH023	1
10	José Ernesto Aquino Robles	1	\$ 131.50	4.05	4.00	CONTADO	25974839210	3RRL012	1
11	Ricardo Felipe Ramírez Solís	1	\$ 167.93	4.55	4.50	CONTADO	25974839210	7LLE057	1
12	Juana María Melgar Ruano	1	\$ 203.38	5.50	5.45	CONTADO	25974839210	8JJU022	1
13	Javier Romeo Cuellar Miranda	1	\$ 208.98	5.65	5.60	CONTADO	25974839210	6NNS033	1
14	Carlos Gabriel Batres Nieto	1	\$ 179.13	4.85	4.80	CONTADO	25974839210	5AAH019	1
15	Martha Alicia Orellana Cerna	1	\$ 194.05	5.25	5.20	CONTADO	25974839210	1EEG021	1
16	Karla Nohemy Sánchez Guzmán	1	\$ 120.00	2.55	2	CONTADO	25974839210	7CCA056	1
17	Alexander Escobar Palacios	1	\$ 186.59	5.05	5.00	CONTADO	25974839210	3BNR014	1
18	Marlon Félix Fuentes Machado	1	\$ 117.55	3.20	3.15	CONTADO	25974839210	4ASY034	1
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>	<b>\$ 4,520.28</b>	<b>78.34</b>	<b>76.98</b>				

Para este proceso cada cliente envía a HBR, los comprobantes o facturas comerciales que respalden la compraventa.

HBR US a través de HBR Airlines, procede a realizar la consolidación de la carga el día 08 de julio, tal como se muestra en el cuadro anterior, actividad que permite agrupar las diferentes cargas de uno o varios

consignatarios en un solo documento de transporte madre que respalda al manifiesto de carga (Art 3 RECAUCA), dicho proceso incluye el embalaje y etiquetado de la mercancía.

HBR US, determina que el embarque cuenta con el total de carga necesaria para realizar la exportación, por lo tanto autoriza el despacho inmediato de la carga; proceso que da como resultado la elaboración de los documentos de transportes respectivos, manifiesto de carga y guía aérea consolidados.

### Manifiesto de carga consolidado

		<b>AIR CARGO MANIFEST</b>		<b>123-4</b>	
HBR EL SALVADOR, SA. DE C.V.					
FLIGHT NUMBER:				HBR00053-0808	
VESSEL-AIRCRAFT:				HBR AIRLINE	
AIRPORT OF LOADING/AEROPUERTO DE EMBARQUE:				EL SALVADOR AIRPORT	
AIRPORT OF DISCHARGE/AEROPUERTO DE DESCARGA:				LOS ANGELES, CA, USA	
CONSOLIDATOR ORIGEN:				HBR USA	
CONSOLIDATOR DESTINO:				HBR EL SALVADOR	
MASTER AIR WAYBILL (MAWB):				25974839210	
DATE:				11/07/2013	
MAWB	CONSIGNEE	NATURE OF GOODS	QUANTITY (BULKS)	GROSS WEIGHT KGS	NET WEIGHT
25974839210	JOSE ESCOBAR	CELLPHOHE	1	0.14	0.13
25974839210	HBR EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	CLOTHES, SHOES, BOOKS, ETC.	20	78.20	76.85
TOTAL				78.34	76.98
					
I HEREBY CERTIFY THAT THE ARTICLES LISTED HEREON HAVE BEEN PLACED ABOARD IN APPARENT GOOD ORDER AND CONDITION.					



- c) Revisar que los documentos de transporte individual, tengan el nombre correcto del consignatario, nombre correcto de la línea aérea y vuelo, la descripción de la carga según la factura comercial.
- d) Revisar los datos del aeropuerto de descarga y destino final que sean igual tanto en documento de transporte consolidado como en documento de transporte individual.

Habiendo la línea aérea enviado el manifiesto de carga al sistema de Aduana éste se transmite a la DGA de forma anticipada (DACG 009-2012) para lo cual cuenta con dos horas antes al arribo de la aeronave (Art. 245 RECAUCA).

HBR El Salvador es responsable de la desconsolidación de la guía máster N° 25974839210 consignada a su nombre, a través del módulo del sistema aduanero automatizado "MODTRB", para dicho proceso cuenta con 1 hora como mínimo antes del arribo. (DACG 013-2008 y DACG 009-2012).

Los datos a introducir en el sistema aduanero, son los siguientes:

a) Información del manifiesto de carga

<b>Segmento General del Manifiesto</b>	
<b>Aduana</b>	03 Aérea de Comalapa
<b>Número de viaje/vuelo</b>	HBR00053-0808
<b>Fecha de salida</b>	11/07/2013
<b>Fecha de llegada</b>	11/07/2013
<b>Lugar de salida</b>	USLA Los Ángeles, USA
<b>Aduana destino</b>	SVCOM Comalapa
<b>Código de Transportista</b>	06140101012345 Express, El Salvador
<b>Modo de transporte</b>	2
<b>Nombre embarcación / aerolínea</b>	HBR INTL.
<b>País medio de transporte</b>	SV, El Salvador
<b>No. De viaje embarcación / aerolínea</b>	530017250
<b>Total documentos de transporte</b>	0
<b>Total de bultos manifestados</b>	21
<b>Total de contenedores</b>	0
<b>Total de peso bruto manifestado</b>	78.34 kilogramos
<b>Total de Peso Bruto de la carga</b>	78.34 Kilogramos
<b>Total de Peso Neto de la carga</b>	76.98 Kilogramos

b) La desconsolidación electrónica de la guía consolidada.

Segmentación de la Guía	
Número correlativo de doc. de trans. (manifiesto)	1/0
Tipo de documento de transporte	GAN Guía Aérea
Referencia documento de transporte (número de guía)	1619293
Uso*	23 (*23 = Import.; *24 = Tránsito; *28 = Traslado)
Lugar de embarque	USLA Los Ángeles, USA
Lugar de desembarque	SVCOM Comalapa
Exportador/dirección	HBR US
NIT consignatario	06140101011234
Marcas & números	PK S/M
Total de bultos manifestados	21
Total peso bruto manifestado	78.34 kilogramos
Descripción de las mercancías	Varios
Localización (código, descripción)	0303 Bodega Courier
Flete (pagado o a posteriori) p/c**	P (**P = Prepagado; **C = Cancelado)
Monto del flete y divisa (2 líneas)	100 USD
Aduana	150 USD
Transporte	150 USD
Seguro	150 USD

Arriban las mercancías y el personal de la aerolínea realiza la descarga. Luego bajo el control de CEPA, HBR El Salvador recibe los paquetes o bultos en el área courier, se verifica la cantidad y el tipo de mercancías que se está introduciendo, por lo que se emite el siguiente comprobante.

**COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA**  
AEROPUERTO INTERNACIONAL EL SALVADOR  
TERMINAL DE CARGA  
**CONTROL DE CARGA**

No. **1283905**  
CA 3.656935

MANIFIESTO No.: 123-4 DECRETO POLIZA No.: No. GUIA AEREA: 25974839210 CODIGO LINEA AEREA: HBR CODIGO PAIS ORIGEN: LA, CA, USA FECHA DE INGRESO: 11/07/2013		CONSIGNATARIO: HBR EL SALVADOR, S.A. DE C.V. UBICACION BODEGA: 06-125-2-0 1/1						
MARCAS	NUMERO	TIPO EMBALAJE	CONTENIDO	RECIBIDO		MANIFESTADO		CODIGOS
S/M		S/N	ROPA, ZAPATOS, LIBROS, CELULARES, JUGUETES, Y OTROS	BULTOS	PESO (KGS)	BULTOS	PESO (KGS)	PRODUCTO (EMBL)
				21	78.34		78.34	
TOTALS					78.34		78.34	
OBSERVACIONES:								
							HORAS: VERIFICACION DE DOCUMENTOS RECEPCION BODEGA 7 00150/S CARLOS REVISION BODEGA 7 ENTRADA SALON REGISTRO O PREVIA SALIDA SALON REGISTRO O PREVIA REVISION EXPEDICION ENTREGA EXPEDICION	
OFICINA CONTROL DE CARGA			REVISION FISICA		RAZONAMIENTO		SOLVENCIA	
FECHA:	FECHA:	FECHA:	DM No.:	FECHA:		R VEHICULO:		
				FACT. CEPA		MOTORISTA:		
RESPONSABLE	CONTADOR VISTA	VERIFICADOR	FECHA:	FECHA:		FECHA:		
						POR CONSIGNATARIO		

ADUANA

Transmisión y presentación de la declaración de mercancías, tras el arribo de la mercancía, HBR El Salvador efectúa el registro de la declaración de mercancías del consignatario (Art. 317 y 318 RECAUCA), para este caso se presenta la que ampara las mercancías enviadas a El Salvador por la Sra. Rosario Escobar.

N°	CONSIGNATARIO	BULTO	DESCRIPCIÓN	VALOR FOB	PESO BRUTO	PESO NETO	GUÍA MASTER	GUÍA HOUSE
1	Rosario Escobar	1	Teléfono celular	\$ 624.80	0.14	0.13	25974839210	7EBB085

Para lo cual se realizan los cálculos del seguro y flete (Cuando no se haya contratado)

**Cálculo:**

$$\text{FOB } \$ 4,520.28 \quad \times \quad \text{Seguro } 1.50\% \quad = \quad \$ \quad 67.80$$

El valor del flete se retoma el que ha sido consignado en la guía aérea, el cual asciende a \$ 1,540.00 USD.

Flete y seguro proporcional para este artículo:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR FOB	Seguro proporcional 1.5% sobre el valor FOB	Flete Proporcional
001	Teléfono celular	624.80	9.37	212.86

Luego HBR El Salvador realiza la transmisión de la DM por medio del sistema de gestión aduanera (MODCDBR) con los documentos adjuntos que se muestran a continuación.

Página de Documentos Adjuntos				
Valores de Referencia		Liquidación Model Ítems		
4-888	23/03/2013	IM4	1	
Ref. Dec. 2013/1881916		Declarante. 188		
MARIO ANTONIO ROSALES				
Código	Referencia	Ítem	Fecha	
0.49	08956	01/07/2013	1	
0.56	7EBB085	1	11/07/2013	

UNCTAD / SIDUNEA

					1 DECLARACION		A ADUANA Codigo : 03 AEREA DE COMALAPA Manif. :		
2 Exportador CELL SERVICE No.:					IM	4			
68 E. 4 ST. 90012 LOS ANGELES CALIFORNIA					3 Pagina	4 List. Registro	Numero : 4 888 Fecha : 11/07/2013		
					5 Items	6 Tot. bultos	7 Numero de referencia		
					1	1	2013/1881916		
2 Destinatario No. D030147997 JOSE ESCOBAR 5A CALLE ORIENTE 7 Calle Poniente, No.36 Barrio Guayabal, Quezaltepeque, La Libertad,					9 Responsable financiero No:				
					10 Pais ultima US proced.	11 Pais tran-saccien	12 Total Costos	13 Tasas	
							2222.23		
14 Declarante / Representante No. 188 MARIO ANTONIO ROSALES 1ª calle poniente N° 4736 San Salvador					15 Pais de Exportacion United State		16 Pais exp. a b	17 Pais destino a b XX	
					16 Pais de origen United State		17 Pais de destino El Salvador		
18 Registro Transportista, Medio de Transporte Pais 19Ct TRANSPORTES HBR US US 0					20 Incoterms/Certificacion Electronica FOB 9890 XX				
21 No. ARIVU TRANSPORTES HBR US US					22 Divisa y total de Factura USD 390.13		23 Tasa camb. 1	24 Naturaleza X X Transac	
25 Modo trsp 5 Frontera	26 Modo trsp interior	27 Lugar de descargue SAL SAN SALVADOR			28 Datos financieros Codigo banco : 01 Modalidad : 3 TELEDESPACHO DE MERCANCIAS				
29 Aduana de Entrada 03 AEREA DE COMALAPA					30 Localizacion mercancias SV 0301				
					Banco Declaración por pagar Agencia : 01 BANCO AGRICOLA Fecha Pago : 11/07/2013				
31 Bultos y descr. de las mercancías	Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza					32 Item 1 No		33 Posicion arancelaria 85171200 000	
	Marcas y numeros: S/M							34 Pais ori. a US b	
	Cantidad y Embalaje : S/N							35 Peso bruto 0.14 kg	
	No(s) contenedor(es): 1 PK PAQUETE (BULTO)							37 Regimen 4400 000	
	- - Teléfonos móviles (celulares) y los de otras redes inalámbricas TELEFONO CELULAR							38 Peso neto 0.13 kg	
							39 Que/Lic.		
							40 Documento de transporte / anterior 25974839210		
							41 Cuantia 1		
							42 Valor FOB/Item 624.80		
							43 Metod. Val.		
							44 Valor CIF/Item 847.03		
44 Licencia No: /V / CD : XXXXXXXXXXXX Docs. 212.86 + 9.37 + 0.00 + 0.00 - 0.00 Adjun. D.A.:									
47 Liquidacion de los impuestos	Tipo	Base imponible	Tasa	Importe	MP	48 Cuenta de credito		49 Cod. Deposito/Plazo en dias	
	DAI	847.03	0	0	1			/	
	IVA	847.03	13	110.11	1	B DATOS CONTABLES			
	OTR	0	0	0	1	Modo de pago : CONTADO			
	Total : 110.11					1	No. de liquidacion : Fecha :		No de recibo : Fecha :
						Garantia : 0 Fecha :		Impuestos globales: 0.00 Dolares	
						Importe total : 110.11		Dolares	
50 Observaciones No Firma :					C ADUANA DE SALIDA				
51 Adu paso previo y pais									
52 Garantia no valida para					Cod. 53 Aduana de destino (y pais)				
D CONTROL DE LA ADUANA DE DESTINO Resultados :					Sello :		54 Lugar y fecha		
							Firma y nombre del declarante/representan		
Firma :									



Una vez transmitida la declaración, ésta se presenta con documentos de soporte en la ventanilla de aduana, para que el oficial aduanero verifique el cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias y si todo está en orden procede a generar la gestión de riesgo y estampa viñeta en declaración, que en este caso dió como resultado selectividad roja, es decir, "**Verificación inmediata**". (Art. 74 CAUCA, 311 y 312 RECAUCA)

Como resultado de la selectividad roja, se designa un contador vista para que realice la verificación inmediata, en la cual se revisara la documentación, cotejándola con la revisión física de la mercancía. El oficial aduanero elabora un auto de designación y una bitácora para que sea entregada al contador y éste procesada a realizar su trabajo.

**DOP-GO-001**

Rev. 13/05/10

### **AUTO DE DESIGNACIÓN**

En la administración de la aduana aerea de comalapa , a las quince horas del día doce de Julio de dos mil trece; DESÍGNASE al contador vista Francisco Javier Castro Quiñonez, con código 4820, para que realice la verificación inmediata o el cumplimiento de las obligaciones aduaneras tributarias y no tributarias, del régimen que ampara la declaración de mercancías 4-3, con numero de referencia 1672695 de fecha doce de julio de dos mil trece, a nombre de HBR S.A DE C.V de acuerdo al articulo 12 y 13 Ley de Simplificación Aduanera.

**Lic. Carlos Alejandro Fuentes Orellana**  
**Administrador de Aduanas**

**Francisco Javier Castro Quiñonez**  
**Contador Vista**

Al realizar la verificación inmediata él tramitador de HBR El Salvador coloca en la banda los paquetes amparados en declaraciones, para su inspección. El contador vista, Francisco Javier Castro Quiñonez, coteja

lo declarado con lo que se encuentra físicamente el día 12 de julio de 2013 a las quince horas. (Art. 85 CAUCA, 336 del RECAUCA, Arts. 3,16 y 19 de la Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas)

El resultado de la revisión inmediata se realizó el día 12 de julio de la declaración de mercancías 4-888 cuyo sujeto pasivo es José Escobar en la que se encontró que la información declarada corresponde con la mercancía inspeccionada físicamente. Por lo tanto el contador vista liquida la declaración de mercancías para poder despachar el paquete.

El día 14 de julio, HBR El Salvador, S.A. de C.V., entrega la encomienda al Sr. José Escobar en las puertas de su casa.

### **Fallas identificadas caso N° 1**

En el presente caso, es necesario aclarar que se trataba de una consolidación de carga de la cual solo se realizaría la importación definitiva de un teléfono celular, que es elaborado en los Estados Unidos, por lo tanto se podía amparar bajo el tratado de libre comercio CAFTA – DR, el personal encargado de HBR El Salvador, consideró realizar la declaración de mercancías bajo el régimen IM 4 formato normal bajo dicho supuesto y no se utilizó la declaración simplificada courier tal como lo establece la DAG 009-2012, pero al verificar la clasificación arancelaria se observó que la tasa del DAI para dicho artículo es de 0% por lo tanto también era factible no optar por el trato preferencial. Lo cual generó confusión en el formato a utilizar para el teledespacho de las mercancías, claramente se observa que hubiera sido mejor elaborar la declaración simplificada para agilizar el trámite, evitando así la contratación de un agente aduanal.

Además es destacable mencionar, que no toda selectividad roja da como resultado el pago de multas por incurrir en infracciones aduaneras, pero dicho proceso causa retrasos en muchas ocasiones para que las mercancías lleguen a tiempo a sus consignatarios, por lo que la empresas courier deben prever este tipo de situaciones a la hora de establecer la fechas de entrega de los paquetes a sus clientes, porque podría no cumplir con dicho plazo establecido.

Por lo que se proponen para reducir estos inconvenientes las siguientes políticas, procedimientos y controles sobre el envío de las mercancías.

## POLITICA, PROCEDIMIENTO Y CONTROL

EVENTO	POLITICA	PROCEDIMIENTOS	CONTROLES
Elaboración de Declaración de Mercancías	La elaboración, registro y teledespacho de las declaraciones de mercancías se realizara de la mejor manera para lograr prestar un servicio ágil y oportuno, que simplifique y facilite el comercio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las particularidades de cada caso de importación o exportación para determinar la solución ms viable que permita agilizar, los tramite.</li> <li>• Solicitar apoyo con el demás personal para realizar las mejores prácticas.</li> <li>• Resolver cada situación de forma ágil y oportuna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar periódicamente que el personal se encuentre atento a las mejores prácticas del comercio internacional.</li> <li>• Realizar mesas de trabajo con el personal que elabora las DM's</li> <li>• Capacitar constantemente al personal.</li> </ul>
Información y aplicación sobre la normativa aduaneras.	La empresa deberá de revisar la normativa aduanera publicadas para las empresas courier y aplicarlas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar las disposiciones que son aplicadas a las empresas courier.</li> <li>• Clasificarlas según el año de publicación y vigencia.</li> <li>• Difundirla a los empleados para que estas sean utilizadas.</li> <li>• Evaluar las ventajas de utilizarla en determinados servicios midiendo la factibilidad y el tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspeccionar que la normativa aduanera sea divulgada al personal de la empresa courier.</li> <li>• Analizar la aplicación de la normativa aduanera en los servicios proporcionados por la empresa courier.</li> </ul>
Educación en logística aduanera	Capacitar al personal de la empresa courier brindar soluciones logísticas aduanera para satisfacer los requerimientos de sus clientes basados en una cultura de servicio y mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal sobre logística aduanera y seleccionarlos por grupos para realizarla.</li> <li>• Se incluirán temas como planificación en operaciones aduaneras, tratados de libre comercio entre otros.</li> <li>• Aplicar los conocimientos adquiridos en los servicios proporcionados por la empresa courier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el rendimiento del personal de la empresa courier capacitado.</li> <li>• Supervisar la aplicación de la normativa aduanera publicada que incluyan a las empresas courier.</li> </ul>

Se puede consultar además el “Manual de políticas, procedimientos y controles sobre envío de encomiendas a través de gestores y empresas courier en El Salvador”.

### 3.1.2. Caso N° 2 – Aplicación de la DACG 009-2012.

En las oficinas de HBR US se reciben encomiendas para Josué Mauricio Rodríguez personas domiciliadas en San Salvador, El Salvador registrado como importador en dicho país, con número de NIT 0506-220356-101-5, esta encomienda es remitida por Kate Alisson Bernal.

Además se incluyen otras encomiendas recibidas para otras personas domiciliadas en El Salvador, con todos los comprobantes necesarios para ser exportados.

Una vez recibidas, se procede a elaborar el detalle de cada mercancía recibida dentro del paquete.

Nombre mercancías	Valor FOB	Peso bruto en kg	Peso neto en kg
2 Reloj de puño (\$12.00 c/u)	\$ 24.00	0.25 kg	0.2 kg
1 IPod 16 GB	\$ 90.00	0.32 kg	0.30 kg
2 Par de zapatos deportivos	\$150.00	3.00 kg	2.50 kg
1 Traje completo	\$550.00	5.00 kg	4.00 kg
1 Cámara fotográfica digital de 8 megapíxeles	\$125.00	0.4 kg	0.3 kg
<b>Total</b>	<b>\$939.00</b>	<b>8.97 kg</b>	<b>7.3 kg</b>

Cuando ya se tiene la carga lista, se procede a identificar y a etiquetar los bultos con la información requerida, en este caso se identifican con viñeta roja por ser paquetería. (Art 567 RECAUCA)

Luego que se tiene lista la carga, se procede a entregar los bultos al transportista para ser enviada a El Salvador en el vuelo correspondiente.

Ahora se procede a elaborar el manifiesto de carga y la guía área para ser enviadas por medio electrónico antes del arribo de las mercancías al país de destino. (Artículo 568 y 569 RECAUCA.)



Las mercancías arriban a El Salvador y éstas pasan a ser almacenadas en las bodegas de CEPA, bajo su control se verifica la cuantía y descripción de los bultos con los documentos de transporte para la elaboración de la boleta de "Control de Carga".

COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA									
AEROPUERTO INTERNACIONAL EL SALVADOR									
TERMINAL DE CARGA									
CONTROL DE CARGA									
						No. 1283905			
						CA 3.656870			
MANIFIESTO No.: 9876 DECRETO POLIZA No.: No. GUIA AEREA: 7AFL025 CODIGO LINEA AEREA: HBR CODIGO PAIS ORIGEN: LA. CA. USA FECHA DE INGRESO: 05/08/2013				CONSIGNATARIO: HBR EL SALVADOR, S.A. DE C.V.  UBICACION BODEGA: 06-125-2-0 <span style="float: right;">1/1</span>					
MARCAS	NUMERO	TIPO EMBALAJE	CONTENIDO	RECIBIDO		MANIFESTADO		CODIGOS	
	S/M	S/N	- 2 Reloj de puño - 1 Ipod - Cámara digital - 2 pares de zapatos - 1 traje completo	BULTOS	PESO (KGS.)	BULTOS	PESO (KGS.)	PRODUCTO	EMBALAJE
				1	12.07		12.07		
<b>TOTALES</b>					12.07		12.07		
OBSERVACIONES:									
HORAS:									
VERIFICACION DE DOCUMENTOS									
RECEPCION BODEGA 7 <span style="float: right;">00150/S CARLOS</span>									
REVISION BODEGA 7 _____									
ENTRADA SALON REGISTRO O PREVIA _____									
SALIDA SALON REGISTRO O PREVIA _____									
REVISION EXPEDICION _____									
ENTREGA EXPEDICION _____									
OFICINA CONTROL DE CARGA			REVISION FISICA	RAZONAMIENTO	SOLVENCIA		RESPONSABLE TRAMITE DE EXPEDICION		
FECHA:			FECHA:	FECHA:	DM No.:	P. VEHICULO			
RESPONSABLE			CONTADOR VISTA	VERIFICADOR	FECHA:	MOTORISTA			
					FACT. CEPA	FECHA:			
					FECHA:	E.		POR CONSIGNATARIO	

Posteriormente se procede a la elaboración de la declaración simplificada, IMC-4 (Art. 327 y 328 RECAUCA), para luego realizar el teledespacho de la declaración, para ello se realizan los cálculos del flete y del seguro como se presentan a continuación:

Para el cálculo del seguro, se realiza de acuerdo a lo establecido el artículo 2 de la Ley de Simplificación Aduanera, ya que no se contrató ningún seguro para el transporte de la carga.

**Cálculo:**

$$\text{FOB } \$ 939.00 \quad \times \quad \text{Seguro } 1.50\% \quad = \quad \$ \quad 14.09$$

Nombre mercancías	Valor FOB	Seguro (1.50%)
2 Reloj de puño	\$ 24.00	\$ 0.36
1 IPod 16 GB	\$ 90.00	\$ 1.35
2 Par de zapatos deportivos	\$150.00	\$2.25
1 Traje completo	\$550.00	\$ 8.25
1 Cámara fotográfica digital de 8 megapíxeles	\$125.00	\$ 1.88
<b>Total Seguro</b>	<b>\$939.00</b>	<b>\$ 14.09</b>

El valor del flete se obtiene en base a la tabla de courier establecida en la DACG N°. DGA-009-2012, de acuerdo al peso y al origen de las mercancías (En este caso, el origen es Norte América).

Esta tabla sirve de referencia cuando no se ha llegado a un acuerdo previo del valor del flete.

TABLA DE FLETE COURIER							
ORIGEN	PESO Y VALORES DE FLETE POR KILOGRAMO						
	0.01-5.00	5.01-10.00	10.01-20.00	20.01-40.00	40.01-60.00	60.01-80.00	Más de 80.01
Norte América	\$50.00	\$150.00	\$250.00	\$350.00	\$550.00	\$800.00	\$10.00 x Kg
Centro América	\$30.00	\$50.00	\$100.00	\$150.00	\$200.00	\$300.00	\$4.5 x Kg
Sur América	\$70.00	\$150.00	\$250.00	\$450.00	\$675.00	\$700.00	\$7.00 x Kg
Europa/Asia	\$130.00	\$250.00	\$350.00	\$400.00	\$650.00	\$850.00	\$9.00 x Kg
Resto del Mundo	\$150.00	\$300.00	\$500.00	\$750.00	\$850.00	\$1,100.00	\$13.00 x Kg

DETERMINACION DE FLETE			
Mercancías	Peso bruto kg	Peso neto kg	Flete
Reloj	0.25 kg	0.20 kg	\$5.18
IPod	0.32 kg	0.30 kg	\$6.63
Zapatos	3.00 kg	2.50 kg	\$62.14
Traje	5.00 kg	4.00 kg	\$103.56
Cámara	3.50 kg	3.00 kg	\$72.49
<b>Total Flete</b>	<b>12.07 kg</b>	<b>10 kg</b>	<b>\$250.00</b>

**DIRECCION GENERAL DE ADUANAS**  
**DECLARACION DE MERCANCIAS SIMPLIFICADA COURIER**

Página 1 de 1

No. De Registro:

1	ADUANA:	AEREA DE COMALAPA	6	FECHA:	05 DE AGOSTO 2013
2	IMPORTADOR:	HBR EL SALVADOR S.A.	7	MODALIDAD:	IMPORTACION DEFINITIVA
3	MANIFIESTO No.:	9876	8	MODELO:	IMC-4
5	DECLARANTE:	HBR EL SALVADOR S.A.	9	RÉGIMEN:	4400 000
			10	PAÍS EXPORTACIÓN:	ESTADOS UNIDOS
			11	LÍNEA AEREA:	HBR AEROLINE
			12	TOTAL BULTOS:	1
13 TOTAL					
FLETE:		\$250.00	SEGURO:		\$14.09
OTROS:					

14 No. GUÍA	15 IDENTIFICACIÓN DE LAS MERCANCIAS			19 CUANTIA	20 FOB	21 CIF	22 %DAI	23 IMPUESTOS		
	16 ITEM	17 PARTIDA ARANCELARIA	18. DESIGNACIÓN COMERCIAL					24 DAI	25 IVA	26 TOTAL
7AFL025	1	62031900	TRAJE COMPLETO	1	\$550.00	\$704.69	15%	\$105.70	\$105.35	\$211.05
7AFL025	2	64031900	PAR DE ZAPATOS	2	\$150.00	\$192.19	15%	\$28.83	\$28.73	\$57.56
7AFL025	1	85258020	CAMARA FOTOGRAF	1	\$125.00	\$160.16	0%	\$0.00	\$20.82	\$20.82
7AFL025	1	85198159	IPOD	1	\$90.00	\$115.31	15%	\$17.30	\$17.24	\$34.54
7AFL025	2	91021900	RELOJ DE PUÑO	2	\$24.00	\$30.75	15%	\$4.61	\$4.60	\$9.21
TOTALES					\$939.00	\$1,203.09		\$156.44	\$176.74	\$333.18

27 CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CÓDIGO: 9899	28 MONTO A PAGAR POR IMPUESTOS	29 LEGALIZACION DE ADUANAS
30 RESERVADO ENTIDAD COLECTORA  BANCO AGENCIA	DAI \$156.44	FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO ADUANERO
	IVA \$176.74	
	TOTAL \$333.18	FIRMA Y SELLO CONTADOR VISTA
		32 OBSERVACIONES

El tramitador de la empresa courier se presenta a las instalaciones de la aduana aérea de Comalapa con la declaración de mercancías y la documentación de soporte original.

El funcionario de aduanas verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias por parte de la empresa courier. En el proceso de selectividad ésta resultó roja, por lo que el contador vista procede a efectuar la revisión inmediata de las mercancías, encontrando diferencias en la valoración.

Las mercancías con las cuales se tuvo diferencias de valoración son: los relojes de puño y los pares de zapatos que habían sido valorados como de otras marcas al igual que la cámara fotográfica que había sido valorada a un valor muy bajo comparado con el valor de referencia.

<b>Nombre mercancías</b>	<b>Valor FOB</b>	<b>Valoración correcta</b>
2 Reloj de puño (\$12.00 c/u)	\$ 24.00	\$ 54.00
1 IPod 16 GB	\$ 90.00	\$ 90.00
2 Par de zapatos deportivos	\$150.00	\$274.00
1 Traje completo	\$550.00	\$550.00
1 Cámara fotográfica digital de 8 megapíxeles	\$125.00	\$180.00
<b>Total</b>	<b>\$939.00</b>	<b>\$1,148.00</b>

Por encontrarse diferencias en la valoración de las mercancías no se procede al despacho, sino más bien se procede a seguir el proceso administrativo sancionador.

Por lo tanto se trasladan a bodegas de CEPA como depósito temporal a espera de la aceptación y pago de las sanciones correspondientes para su liberación.

El contador vista procede a la elaboración de hoja de discrepancia, hoja de liquidación correcta con el respectivo mandamiento de pago de los derechos e impuestos y la multa a pagar a favor del sujeto activo, los procedimientos y cálculos. Se especifica cuáles serían los valores correctos del seguro y desde luego el nuevo CIF para el cálculo del DAI correspondiente.

<b>Nombre mercancías</b>	<b>Valor FOB correcta</b>	<b>Seguro corregido</b>	<b>CIF CORRECTO</b>
2 Reloj de puño (\$12.00 c/u)	\$ 54.00	\$0.81	\$57.31
1 IPod 16 GB	\$ 90.00	\$1.35	\$94.55
2 Par de zapatos deportivos	\$274.00	\$4.11	\$308.11
1 Traje completo	\$550.00	\$8.25	\$608.25
1 Cámara fotográfica digital de 8 megapíxeles	\$180.00	\$2.70	\$217.70
<b>Total</b>	<b>\$1,148.00</b>	<b>\$17.22</b>	<b>\$1,285.92</b>

### Aceptación de cargos y pago de multa tributaria

El contador vista hace entrega de la hoja de discrepancia, la hoja de liquidación correcta la cual se acepta así como también la multa respectiva y se procede a realizar el pago.

Una vez se realiza el pago se presenta el comprobante del mismo ante la autoridad aduanera y la empresa courier realiza el retiro del paquete.

### Fallas identificadas caso N° 2

La valoración de las mercancía a importar se encontraron diferencias entre lo declarado y las listas de referencia de precios que tienen de base aduanas así como también las que son de marcas y se identifican fácilmente, no se debe ocultar información, ya que esto genera incumplimientos e imposición de sanciones, causando así mayor erogación y retraso en el despacho de las mercancías.

Por lo que se proponen las siguientes políticas, procedimientos y controles.

### POLITICA, PROCEDIMIENTO Y CONTROL

EVENTO	POLITICA	PROCEDIMIENTO	CONTROL
Diferencias en la valoración de las mercancías	El representante o trabajador de la empresa debe revisar el valor FOB descrito con los precios de referencia y revisar las mercancías antes de iniciar el proceso de importación.	El empleado al recibir un paquete o varios tiene que verificar si la mercancía a importar es de marca, nuevo o usado versus con lo descrito y comparar el valor FOB y si esta malo corregirlo, esto según las listas de referencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el personal se enfoque adecuadamente a la actividad que realiza dentro de la empresa.</li> <li>• Revisar que se utilicen las herramientas adecuadas en cada caso.</li> </ul>
Aplicación de DACG 005-2010 anexo 2 de valor FOB de las mercancías o documentos	El departamento de valoración evaluara la aplicación de la DACG 005-2010 en las mercancías que sean remitidas y enviadas por	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reciben los paquetes y hacer la revisión de los documentos que comprueban el valor de las mercancías por factura o utilización de DACG 005-2010.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar que se realice la aplicación de la DACG 005-2010 o revisión de documentos de valor FOB según factura o documento de comprobación de ello.</li> </ul>

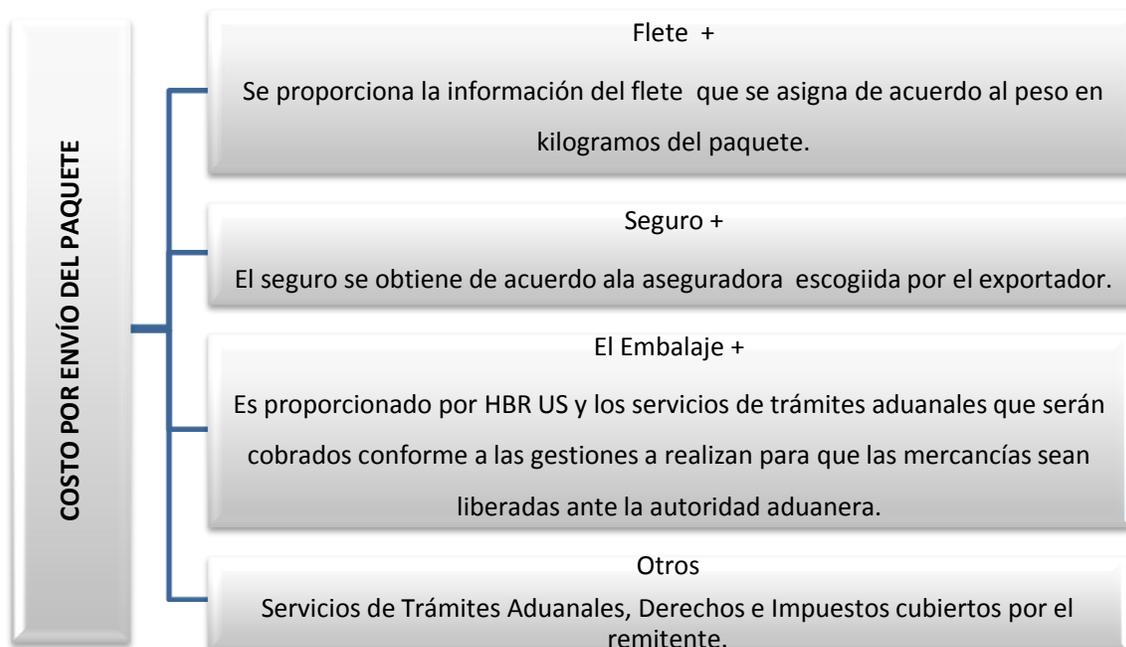
que amparan las mercancías.	medio de la empresa courier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la empresa realiza el empaquetado, entonces comparara lo recibido físicamente y lo expresado documentalmente.</li> <li>• De no coincidir con lo expresado se procederá a realizar la rectificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la forma de aplicación de la DACG 005-2010 o otros documentos de propiedad de los bienes presentados.</li> </ul>
-----------------------------	------------------------------	--	--

Se puede consultar además en el “Manual de políticas, procedimientos y controles sobre envío de encomiendas a través de gestores y empresas courier en El Salvador”.

### **3.1.3. Caso N° 3 - Importación de mercancías con clasificación arancelaria incorrecta y faltante de mercancías a cliente final.**

En este caso se trata de mercancías remitidas desde Estados Unidos a El Salvador, los servicios de transporte son prestados por HBR US y el declarante es el agente aduanero Reynaldo Francisco Palacios Ventura, la mercancía llega al aeropuerto de Comalapa y es recibida por empleado de dicha empresa y enviada a control de carga de CEPA, después se presenta la Declaración de mercancías correspondiente para liberar los paquetes pero se encuentra error en la clasificación arancelaria; en la entrega del paquete se determinó que estas fueron abiertas y que faltan mercancías por lo que se indemniza al destinatario final.

El día 12 de marzo el señor José Alejandro García Torres establece contacto con HBR US en Estados Unidos y solicita información de los servicios de transporte de envío de paquetes que prestan y la cotización para determinar el costo del envío de la mercancía que se desea remitir a El Salvador, entre las prestaciones a considerar están los siguientes:



Se contrata los servicios de transporte de la empresa HBR US por parte del señor José Alejandro García Torres residente en Estados Unidos, el día 16 de marzo de 2013 para remitir paquete a El Salvador comprados a Boutique Sandra, los cuales serán entregados a Pablo Antonio Jiménez Díaz registrado como importador.

Los remitentes y destinatarios de los paquetes con sus respectivos códigos que los identifican son:

EL 16 DE MARZO DE 2013 CONTRATAN LOS SERVICIOS DE HBR US.						
CÓDIGO	EXPORTADOR/ REMITENTE	DIRECCIÓN	N° DE PAQUETES	CÓDIGO	DESTINATARIO	DIRECCIÓN
001	Boutique Sandra / José Alejandro García Torres	Nueva York	1	00301	Pablo Antonio Jiménez Díaz	Complejo Industrial Las Marías Políg 2 Calle circunvalación Pl la Laguna /San Salva

Las mercancías fueron recibidas en las oficinas de la empresa HBR US los días 18 y 19 de marzo de 2013 dando la descripción de lo que contiene los paquetes y el cliente confirma que los datos proporcionados son reales.

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
001	Juguetes	7
	Pelota deportiva de material sintético	8
	Cubrecama	6
	Álbum para fotos	7
	Bata para dormir	11
	Billetera	9
	Blusas	19
	Camiseta para caballero manga larga	18
	Camisetas de punto (playeras)	17
	Maletín	8
	Pantalón de pijama para dama	14
	Pantalón para hombre o niño	15
	Pantalón para mujer o niña	16
	Preparación cosmética	10
	Brazaletes plásticos	16
	Sandalia	15
	Sombrero de materia textil	6
	Zapato tenis	15

El día 19 de marzo de 2013 efectúa el embalaje (empaquetado) de las mercancías que son etiquetadas con viñeta roja. (Art 563 literal B), 567 RECAUCA.)

CÓDIGO	VIÑETA	SIGNIFICA
001	Roja	Paquetería

El mismo día se pesan las mercancías y con ello se establece el cálculo del flete a cobrar de acuerdo al peso en kilogramos del paquete de \$10.00 por cada Kg, los valores son los siguientes.

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	FLETE	PESO BRUTO KILOGRAMOS	PESO NETO KILOGRAMOS
001	Juguetes	7	\$20.00	2.00 Kg	1.95 Kg
	Pelota deportiva de material sintético	8	\$40.00	4.00 Kg	3.90 Kg
	Cubrecama	6	\$30.00	3.00 Kg	2.95 Kg
	Álbum para fotos	7	\$35.00	3.50 Kg	3.45 Kg
	Bata para dormir	11	\$25.00	2.50 Kg	2.43 Kg
	Billetera	9	\$7.00	0.70 Kg	0.69 Kg
	Blusas	19	\$19.50	1.95 Kg	1.94 Kg
	Camiseta para caballero manga larga	18	\$19.00	1.90 Kg	1.88 Kg
	Camisetas de punto (playeras)	17	\$18.50	1.85 Kg	1.82 Kg
	Maletín	8	\$45.00	4.50 Kg	4.30 Kg
	Pantalón de pijama para dama	14	\$20.00	2.00 Kg	1.98 Kg
	Pantalón para hombre o niño	15	\$20.00	2.00 Kg	1.98 Kg
	Pantalón para mujer o niña	16	\$20.00	2.00 Kg	1.98 Kg
	Preparación cosmética	10	\$5.00	0.50 Kg	0.48 Kg
	Brazaletes plásticos	16	\$5.50	0.55 Kg	0.54 Kg
	Sandalia	15	\$30.00	3.00 Kg	2.98 Kg
	Sombrero de materia textil	6	\$6.50	0.65 Kg	0.64 Kg
	Zapatos tenis	15	\$60.00	6.00 Kg	5.90 Kg
			\$426.00	42.60 Kg	41.79 Kg

El 19 de Marzo de 2013 también las mercancías contenidas en el paquete son valoradas de acuerdo a valor FOB establecido en la factura que comprueba el precio realmente pagado. (Art 323 RECAUCA).

La clasificación arancelaria es determinada según el Sistema Arancelario Centroamericano de acuerdo al inciso que mejor describe las características de las mercancías referidas realizada a los documentos proporcionados como la factura presentada que es otorgada por Boutique Sandra.

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR FOB	CLASIFICACIÓN ARANCELARIA	DOCUMENTOS PROPORCIONADOS
001	Juguetes	\$35.00	9503.00.50	Factura
	Pelota deportiva de material sintético	\$200.00	9506.62.00	Factura
	Cubrecama	\$180.00	6302.31.00	Factura
	Álbum para fotos	\$70.00	4820.50.00	Factura
	Bata para dormir	\$385.00	6108.92.00	Factura
	Billetera	\$225.00	4202.31.00	Factura
	Blusas	\$285.00	6206.30.00	Factura
	Camiseta para caballero manga larga	\$324.00	6109.10.00	Factura
	Camisetas de punto (playeras)	\$204.00	6109.10.00	Factura
	Maletín	\$256.00	4202.12.00	Factura
	Pantalón de pijama para dama	\$252.00	6208.21.00	Factura
	Pantalón para hombre o niño	\$300.00	6203.42.00	Factura
	Pantalón para mujer o niña	\$320.00	6204.62.00	Factura
	Preparación cosmética	\$150.00	3304.99.00	Factura
	Brazaletes plásticos	\$80.00	3926.90.99	Factura
	Sandalia	\$255.00	6402.99.00	Factura
	Sombrero de materia textil	\$54.00	6505.00.90	Factura
	Zapato tenis	\$525.00	6404.11.00	Factura
	TOTAL	\$4,100.00		

El seguro es contratado a la aseguradora Suiza Salvadoreña S.A la cual cobra el 2.00% sobre el incoterm FOB más el flete, el detalle se muestra a continuación:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR FOB	FLETE	INCOTERM +FLETE	Seguro 2.00% sobre el valor FOB y FLETE
001	Juguetes	\$35.00	\$20.00	\$55.00	\$1.10
	Pelota deportiva de material sintético	\$200.00	\$40.00	\$240.00	\$4.80
	Cubrecama	\$180.00	\$30.00	\$210.00	\$4.20
	Álbum para fotos	\$70.00	\$35.00	\$105.00	\$2.10
	Bata para dormir	\$385.00	\$25.00	\$410.00	\$8.20
	Billetera	\$225.00	\$7.00	\$232.00	\$4.64
	Blusas	\$285.00	\$19.50	\$304.50	\$6.09
	Camiseta para caballero manga larga	\$324.00	\$19.00	\$343.00	\$6.86
	Camisetas de punto (playeras)	\$204.00	\$18.50	\$222.50	\$4.45
	Maletín	\$256.00	\$45.00	\$301.00	\$6.02
	Pantalón de pijama para dama	\$252.00	\$20.00	\$272.00	\$5.44
	Pantalón para hombre o niño	\$300.00	\$20.00	\$320.00	\$6.40
	Pantalón para mujer o niña	\$320.00	\$20.00	\$340.00	\$6.80
	Preparación cosmética	\$150.00	\$5.00	\$155.00	\$3.10
	Brazaletes plásticos	\$80.00	\$5.50	\$85.50	\$1.71
	Sandalias	\$255.00	\$30.00	\$285.00	\$5.70
	Sombrero de materia textil	\$54.00	\$6.50	\$60.50	\$1.21
	Zapato tenis	\$525.00	\$60.00	\$585.00	\$11.70
	TOTAL	\$4,100.00	\$426.00	\$4526.0	\$90.52

También el día 19 de marzo de 2013 se contrata la póliza del seguro, la cual se presenta a continuación:

SEGURO SUIZA SALVADOREÑA S.A

PLAZA SUIZA  
Alameda Dr. M. E. Araujo  
Colonia San Benito  
San Salvador  
El Salvador, C.A.  
Apartado Postal 1490  
PBX (503) 2209-5000  
FAX (503) 2209-5001  
e-mail: info@asesuisa.com  
www.asesuisa.com

San Salvador, 19 de Marzo de 2013.

Señores  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS  
Presente



Estimados Señores:

Por medio de la presente, hago constar que el asegurado tiene cobertura para embarques Marítimos, Aéreos y Terrestres en cualquier parte del mundo, correspondiente a la póliza de Transporte N° 1000410.

DATOS:

ASEGURADO: BOUTIQUE SANDRA, Operations in El Salvador.

VIGENCIA: 18.03.2013 al 31.04.2013

TARIFA: 2.00% sobre INCOTERM negociado + Flete

LIMITE POR EMBARQUE: USD 5,000.00

Esperando que todo lo encuentre de conformidad, agradezco la atención prestado a la presente.

Atentamente

Unidad Negocios Internacionales  
ASEGURADORA SUIZA SALVADOREÑA S.A



El 19 de marzo de 2013 la HBR US, realiza la consolidación de las mercancías y elabora el manifiesto de carga y la guía aérea consolidada, posteriormente se transmite vía electrónica a HBR EL SALVADOR S.A quien efectuara la desconsolidación de los documentos de transporte (según el proceso efectuado en caso 1).

(Art 147, 152, 245 Literal C), 416 RECAUCA

<b>HBR</b> <b>MANIFIESTO DE CARGA CONSOLIDADO N° 073728317</b>			
<b>Embarcador</b> HBR US 1001 16th Street – Washington Aeropuerto de Washington Estados Unidos de Norteamérica		<b>Agente despachador</b> HBR US	
<b>Consignatario</b> HBR EL SALVADOR S.A C. A 9a. Calle Pte. y final 15 Av. Nte. Centro de Gobierno Aeropuerto Internacional de Comalapa El Salvador		<b>Lugar de Origen</b>  Estados Unidos	
<b>Datos de Transportista</b>			
Transporte	HBR US	Datos de camión	
Nombre de piloto	Carlos Eduardo Ramirez Palacios		
Pasaporte	0615563289120732		
Licencia	0614-251080-101-4		
Nacionalidad	Salvadoreño		
Código de Transporte	SV04256		
<b>Guía Aérea</b>	Descripción de Mercancías Kg	Peso Neto	Peso Bruto Kg
N° 073728317	1 Paquete artículos varios	41.79 Kg	42.60 Kg
	2 Paquete artículos varios	50.75 Kg	51.30 Kg
	1 Paquete artículos varios	14.25 Kg	15.00 Kg
	2 Paquete artículos varios	25.75 Kg	26.00 Kg
	2 Paquete artículos varios	27.25 Kg	28.00 Kg
	3 Paquete artículos varios	39.25 Kg	40.00 Kg
	Total Paquetes 11	199.04 Kg	202.90 Kg

Firma y Sello del Despachador

Guía Aérea Consolidada. (Art 103,152, 568 RECAUCA)

Shipper's Name and Address		Shipper's Account Number		Not negotiable			
HBR US 1001 16th Street Washington Aeropuerto de Washington Estados Unidos de Norteamérica				<b>Air Waybill</b> (An Airway Receipt) U.S.A.			
Consignee's Name and Address		Consignee's Account Number		19 MARZO 2013			
HBR EL SALVADOR S.A C. A 9a. Calle Pte. y final 15 Av. Nte. Centro de Gobierno Aeropuerto Internacional de Comalapa El Salvador				These conditions governed by the United States for ultimate destination.			
Airport of Departure (Addr. of final Center) and requested Routing		Country of Destination		United States law prohibited: <b>DECRETO N°: 230/09</b> <b>FECHA: 19/03/2013</b>			
Washington		SAN SALVADOR		Declared Value for Carriage: N.V.D. Declared Value for Customs: N.V.D.			
Flight/Class		Flight/Class		Amount of Insurance			
SAN SALVADOR							
<b>ENTREGUESE A: HBR EL SALVADOR S.A</b>							
<b>F:</b>							
No. of Pieces	Gross Weight	Net Weight	Commodity	Weight	Rate	Total	Volume and Quantity of Goods (Net, Grossing or Volume)
1	42.60 Kg		VARIOS	42.60 Kg		\$4,100.00	133 cm <sup>3</sup>
2	51.30 Kg		VARIOS	51.30 Kg		\$5,600.00	142.8 cm <sup>3</sup>
1	15.00 Kg		VARIOS	15.00 Kg		\$3,200.00	35.0 cm <sup>3</sup>
2	26.00 Kg		VARIOS	26.00 Kg		\$3,500.00	108.0 cm <sup>3</sup>
2	28.00 Kg		VARIOS	28.00 Kg		\$3,700.00	67.2 cm <sup>3</sup>
3	40.00 Kg		VARIOS	40.00 Kg		\$3,950.00	75.0 cm <sup>3</sup>
	202.90 Kg			202.90 Kg		\$24,050.00	561.00 cm <sup>3</sup>
Prepaid		Collect		Other Charges			
\$1,800.00							
<b>Manifiesto</b>							
N°: <b>073728317</b>							
Año: <b>2013</b>							
HBR US							
Total grossed		Total collect					
\$1,800.00							
Country of Origin		Country of Destination					
SAN SALVADOR		U.S.A.					
Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that insofar as any part of the transportation conditions, dangerous goods, which part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to the applicable Dangerous Goods Regulations.				Signature of Shipper or his Agent			
				SALVADOR ARMANDO SUAREZ AGENT.			
				15 DE MARZO 2013 WASHINGTON			
				(Date)			
				Signature of Mailing Center or its Agent			
				(Place)			
Form No. 16-610 Printed and Sold by <b>AT&amp;T</b> 700 Central Ave., New Providence, N.J. 07974 • 800-635-3888				HAWB 073728317			
<b>ORIGINAL 3-FOR SHIPPER</b>							

El 20 de marzo de 2013 los tramitadores de la empresa HBR EL SALVADOR S.A en el Aeropuerto Internacional de Comalapa reciben las mercancías remitidas por dos personas naturales residentes en California, Nueva York de los Estados Unidos por medio de HBR US. (Art 399, 563 literal b), 566, 574 inciso segundo RECAUCA)

1	• Llegada al Aeropuerto de Comalapa de las mercancías.
2	• Tramitadores de HBR El Salvador S.A de C.V reciben las mercancías.
3	• El controlador de medios recibe el manifiesto de carga y compara la cantidad de bultos físicamente con la documentación y custodia la carga recibida hasta la bodega courier habilitada.

Ante el arribo y llegada de las mercancías el día 20 de marzo de 2013 se traslada bajo control de carga de la Comisión Ejecutiva Portuaria Anónima donde se determina la cantidad de paquetes que se está introduciendo al país y la descripción de las mercancías.

COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA				AEROPUERTO INTERNACIONAL EL SALVADOR		TERMINAL DE CARGA		No. 1283905			
CONTROL DE CARGA				CA		3.628930					
MANIFIESTO No.: 073728317 DECRETO POLIZA No.: No. GUIA AEREA: 073728317 CODIGO LINEA AEREA: HBR CODIGO PAIS ORIGEN: NY FECHA DE INGRESO: 20/03/2013				CONSIGNATARIO: HBR EL SALVADOR S.A UBICACION BODEGA: 7-26-1-0						1/3	
MARCAS	NUMERO	TIPO EMBALAJE	CONTENIDO	RECIBIDO		MANIFESTADO		CODIGOS			
	S/M	S/N	Juguetes	BULTOS	PESO (KGS.)	BULTOS	PESO (KGS.)	PRODUCTO	EMBALAJE		
			Pelota deportiva de material sintético		2.00 Kg		2.00 Kg				
			cubrocama		4.00 Kg		4.00 Kg				
			album para fotos		3.00 Kg		3.00 Kg				
			bata para dormir		3.50 Kg		3.50 Kg				
			bilitera		2.50 Kg		2.50 Kg				
			TOTALES		0.70 Kg		0.70 Kg				
					15.70 Kg		15.70 Kg				
OBSERVACIONES:											
								HORAS:			
								VERIFICACION DE DOCUMENTOS			
								RECEPCION BODEGA T			
								REVISION BODEGA T			
								ENTRADA SALON REGISTRO O PREVIA			
								SALIDA SALON REGISTRO O PREVIA			
								REVISION EXPEDICION			
								ENTREGA EXPEDICION			
OFICINA CONTROL DE CARGA		REVISION FISICA		RAZONAMIENTO		SOLVENCIA		RESPONSABLE TRAMITE DE EXPEDICION			
FECHA:		FECHA:		FECHA:		DM No.:		R. VEHICULO			
RESPONSABLE		CONTADOR VISTA		VERIFICADOR		FECHA:		MOTORISTA			
						FACT. CEPA		FECHA:			
						FECHA:		E. POR CONSIGNATARIO			

COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA							
AEROPUERTO INTERNACIONAL EL SALVADOR							
TERMINAL DE CARGA							
CONTROL DE CARGA					No. 1283906	CA 3.628930	
MANIFIESTO No.: 073728317 DECRETO POLIZA No.: No. GUIA AEREA: 073728317 CODIGO LINEA AEREA: HBR CODIGO PAIS ORIGEN: NY FECHA DE INGRESO: 20/03/2013				CONSIGNATARIO: HBR EL SALVADOR S.A UBICACION BODEGA: 7-26-1-0			
				2/3			
MARGAS	NUMERO	TIPO EMBALAJE	CONTENIDO	RECIBIDO		MANIFESTADO	CODIGOS
				BULTOS	PESO (KGS.)	BULTOS	PESO (KGS.)
S/M		S/N	Blusas		1.95 Kg		1.95 Kg
			Camiseta para caballero manga larga		1.90 Kg		1.90 Kg
			Camisetas de punto (playoras)		1.85 Kg		1.85 Kg
			Maletín		4.50 Kg		4.50 Kg
			Pantalón de pjama para dama		2.00 Kg		2.00 Kg
			Pantalón para hombre o niño		2.00 Kg		2.00 Kg
			TOTALES		14.20 Kg		14.20 Kg
OBSERVACIONES:							
HORAS:							
VERIFICACION DE DOCUMENTOS							
RECEPCION BODEGA 7 00150/S CARLOS							
REVISION BODEGA 7 _____							
ENTRADA SALON REGISTRO O PREVIA _____							
SALIDA SALON REGISTRO O PREVIA _____							
REVISION EXPEDICION _____							
ENTREGA EXPEDICION _____							
OFICINA CONTROL DE CARGA	REVISION FISICA	RAZONAMIENTO	S O L V E N C I A		RESPONSABLE TRAMITE DE EXPEDICION		
FECHA:	FECHA:	FECHA:	DM No.:	R. VEHICULO			
			FECHA:	MOTORISTA			
			FACT. CEPA:	FECHA:			
			FECHA:	E. POR CONSIGNATARIO			

COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA							
AEROPUERTO INTERNACIONAL EL SALVADOR							
TERMINAL DE CARGA							
CONTROL DE CARGA					No. 1283907	CA 3.628930	
MANIFIESTO No.: 073728317 DECRETO POLIZA No.: No. GUIA AEREA: 073728317 CODIGO LINEA AEREA: HBR CODIGO PAIS ORIGEN: NY FECHA DE INGRESO: 20/03/2013				CONSIGNATARIO: HBR EL SALVADOR S.A UBICACION BODEGA: 7-26-1-0			
				3/3			
MARGAS	NUMERO	TIPO EMBALAJE	CONTENIDO	RECIBIDO		MANIFESTADO	CODIGOS
				BULTOS	PESO (KGS.)	BULTOS	PESO (KGS.)
S/M		S/N	Pantalón para mujer o niña		2.00 Kg		2.00 Kg
			Preparación cosmética		0.50 Kg		0.50 Kg
			Brazales plásticos		0.55 Kg		0.55 Kg
			Sandalia		3.00 Kg		3.00 Kg
			Sombrero de materia textil		0.65 Kg		0.65 Kg
			Zapato tenis		6.00 Kg		6.00 Kg
			TOTALES		12.7 Kg		12.7 Kg
OBSERVACIONES:							
HORAS:							
VERIFICACION DE DOCUMENTOS							
RECEPCION BODEGA 7 00150/S CARLOS							
REVISION BODEGA 7 _____							
ENTRADA SALON REGISTRO O PREVIA _____							
SALIDA SALON REGISTRO O PREVIA _____							
REVISION EXPEDICION _____							
ENTREGA EXPEDICION _____							
OFICINA CONTROL DE CARGA	REVISION FISICA	RAZONAMIENTO	S O L V E N C I A		RESPONSABLE TRAMITE DE EXPEDICION		
FECHA:	FECHA:	FECHA:	DM No.:	R. VEHICULO			
			FECHA:	MOTORISTA			
			FACT. CEPA:	FECHA:			
			FECHA:	E. POR CONSIGNATARIO			

Recibido los documentos amparados a las mercancías se procede a elaborar la declaración teniendo la clasificación, valor y todos los aspectos generales para registrarla en el sistema el día 23 de marzo de 2013, el mismo día es presentada ante la autoridad aduanera la Declaración de Mercancías teniendo esta selectividad roja efectuando la verificación inmediata (según caso 1 paso N°8). (Art 482 RECAUCA)

La Declaración de Mercancías 4-521 del remitente José Alejandro García Torres, elaborada por HBR El Salvador S.A, por medio del declarante Reynaldo Francisco Palacios Ventura agente aduanal con código 156 asociado con HBR.

UNCTAD / SIDUNEA

2 Exportador BOUTIQUE SANDRA No.:		1 DECLARACION		A ABUANA Codigo : 03 AEREA DE COMALAPA Manif. :	
810 LOMA VERDE EL PASO TX 25900 UNITED STATE		3 Pagina 1	4 List. Registro 7	Numero : 4 521 Fecha : 23/03/2013	
2 Destinatario No. 0614-150980-101-2 PABLO ANTONIO JIMÉNEZ DÍAZ Complejo Industrial Las Marías Polig 2 Calle Circunvalación Plan de la Laguna El Salvador/ San Salvador		5 Items 18	6 Tot. bultos 1	7 Numero de referencia 2013/15623	
14 Declarante / Representante No. 156 REYNALDO FRANCISCO PALACIOS VENTURA Col America Pje Sto Domingo N° 316 El Salvador/ San Salvador		9 Responsable financiero No:		10 Pais ultima US proced.	
18 Registro Transportista, Medio de Transporte Pais 19Ct TRANSPORTES HBR US US 0		11 Pais tran- saccien		12 Total Costos	
21 No. ARIVU TRANSPORTES HBR EL SALVADOR S.A SV		15 Pais de Exportacion United State		13 Tasas	
25 Modo trsp 26 Modo trsp 27 Lugar de descargue 5 Frontera interior AEREA DE COMALAPA SV		16 Pais de origen United State		17 Pais destino El Salvador	
29 Aduana de Entrada 03 AEREA DE COMALAPA		30 Localizacion mercancías 0301		20 Incoterms/Certificacion Electronica FOB 9890 XX	
31 Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza Marcas y numeros: S/M : S/N Cantidad y Embalaje : .055 PK No(s) contenedor(es): PAQUETE (VARIAS ESPECIES) BULTO - Otros JUGUETES		32 Item 1 No		33 Posicion arancelaria 95030050 000	
44 Licencia No: /V / CB : XXXXXXXXXXXX Docs. 7.00 + 0.53 + 0.00 + 0.00 - 0.00 Adjun. D.A.:		34 Pais ori. a US b		35 Peso bruto 2.00 kg	
47 Tipo Base imponible Tasa Importe MP Liquidacion: DAI 42.53 15 6.38 1 de los IVA 48.91 13 6.36 1 impues OTR n n n 1 tos		37 Regimen 4400 000		38 Peso neto 1.95 kg	
50 Observaciones No Firma 028 049 056 067 077		40 Documento de transporte / anterior 073728317		41 Cuantia 7	
51 Adu paso previo y pais		42 Valor FOB/Item 35.00		43 Metod. Val.	
52 Garantia no valida para		44 Valor CIF/Item 42.53		45 Ajuste 1	
D CONTROL DE LA ADUANA DE DESTINO Resultados :		48 Cuenta de credito		49 Cod. Deposito/Plazo en dias /	
Firma :		B DATOS CONTABLES Modo de pago : CONTADO No. de liquidacion : Fecha : No de recibo : Fecha : Garantia : 0 Fecha :		Impuestos globales: 0.00 Dolares Importe total : 1,293.38 Dolares	
		Referencia: 2013/03/156/15623 Aduana: 03 Impuesto: \$1,293.38 N° de Registro: 4 521 Nit: 0 6141509801012 Agente: 156 140171130323130314ac6283e Selectividad: Roja		Cod. 53 Aduana de destino (y pais)	
		54 Lugar y fecha 23/03/2013 Firma y nombre del declarante/representan			

GUSTAVO ENRIQUE CASTRO PINEDA  
CONTADOR VISTA  
0614-100275-111  
Dirección General de Aduanas-SV

8 Destinatario No.:		1 DECLARACION		Codigo : 03	
PABLO ANTONIO JIMÉNEZ DÍAZ		IM	4	AEREA DE COMALAPA	
		3 Pagina		Registro	
		7	7	Numero : 4 521	
				Fecha : 23/03/2013	

31 Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza Bultos Marcas y numeros: S/M y Cantidad y Embalaje : :S/N de las No(s) contenedor(es) : PAOUETE (VARIAS ESPECIES) BULTO mercancías	32 Item 17 No		33 Posicion arancelaria 65050090 000		
	34 Pais ori. a US b		35 Peso bruto 0.65 kg		36 Acuerdo
	37 Regimen 4000 000		38 Peso neto 0.64 kg		39 Quo/Lic.
	40 Documento de transporte / anterior 073728317				
	41 Cuantia		42 Valor FOB/Item 54.00		43 Metod. Val.

44 Licencia No: /V / CD : XXXXXXXXXXXX Docs. Adjun. Certi- fica- dos 6.00+ 0.81 + 0.00 + 0.00 - 0.00	Codigo MS		45 Ajuste 1	
	46 Valor CIF/Item 60.81			

31 Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza Bultos Marcas y numeros: S/M y Cantidad y Embalaje : :S/N de las No(s) contenedor(es) : PAOUETE (VARIAS ESPECIES) BULTO mercancías	32 Item 18 No		33 Posicion arancelaria 64041100 000		
	34 Pais ori. a US b		35 Peso bruto 6.00 kg		36 Acuerdo
	37 Regimen 4000 000		38 Peso neto 5.90 kg		39 Quo/Lic.
	40 Documento de transporte / anterior 073728317				
	41 Cuantia		42 Valor FOB/Item 525.00		43 Metod. Val.

44 Licencia No: /V / CD : XXXXXXXXXXXX Docs. Adjun. Certi- fica- dos 15.00+ 7.88 + 0.00 + 0.00 - 0.00	Codigo MS		45 Ajuste 1	
	46 Valor CIF/Item 547.88			

31 Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza Bultos Marcas y numeros: S/M y Cantidad y Embalaje : :S/N de las No(s) contenedor(es) : mercancías	32 Item No		33 Posicion arancelaria		
	34 Pais ori. a b		35 Peso bruto kg		36 Acuerdo
	37 Regimen		38 Peso neto kg		39 Quo/Lic.
	40 Documento de transporte / anterior				
	41 Cuantia		42 Valor FOB/Item		43 Metod. Val.

44 Licencia No: /V / CD : XXXXXXXXXXXX Docs. Adjun. Certi- fica- dos	Codigo MS		45 Ajuste 1	
	46 Valor CIF/Item			

47	Tipo	Base imponible	Tasa	Importe	MP	Tipo	Base imponible	Tasa	Importe	MP	
Liqui- dacion de los impus- tos	DAI	60.81	15	9.12	1	DAI	547.88	15	82.18	1	
	IVA	69.93	13	9.09	1	IVA	630.06	13	81.91	1	
		n	n	n			n	n	n		
Total primero Item 18 21					1	Total segundo Item 164 09					1

Tipo	Base imponible	Tasa	Importe	MP	Tipo	Importe	MP	<--SUMA IMPORTE ITEMS
DAI	0	0	0	1				C Aduana de salida
IVA	0	0	0	1				
	n	n	n					
Total tercer Item 18 78					1			

Los documentos adjuntos a la declaración de mercancías 4-521 son los siguientes:

Página de documentos adjuntos			
Valores de Referencia		Liquidación Model	Ítems
4-521	23/03/2013	IM4	18
Ref. Dec. 2013/15623		Declarante. 156	
REYNALDO FRANCISCO PALACIOS VENTURA			
Código	Referencia	Ítem	Fecha
0 28	1283905	1	23/03/2013
0 28	1283906	1	23/03/2013
0 28	1283907	1	23/03/2013
0 49	127819328	1	23/03/2013
0 56	73728317	1	23/03/2013
0 67	73728317	1	23/03/2013
0 77	1000410	1	23/03/2013

\* 028 Control de Carga

\* 049 Factura

\* 056 Guía Aérea

\* 067 Manifiesto de Carga

\* 077 Póliza de Seguro

La factura presentada por José Alejandro García Torres otorgada por Boutique Sandra es la siguiente:

BOUTIQUE SANDRA		FACTURA COMERCIAL			
REMITENTE		Factura Comercial: 127819328		PAGE 1 OF 1	
BOUTIQUE SANDRA					
810 Loma verde		Fecha: 15/03/2013		Impreso El: 15/03/2013	
El Paso, TX 25900 UNITED STATES		ITN:		Hora: 11:50 AM	
DESTINATARIO		FACTURA			
PABLO ANTONIO JIMENEZ DÍAZ		PABLO ANTONIO JIMENEZ DÍAZ			
COMPLEJO INDUSTRIAL LAS MARIAS POLÍG 2		COMPLEJO INDUSTRIAL LAS MARIAS POLÍG 2			
CALLE CIRCUNVALACIÓN PLAN D ELA LAGUNA		CALLE CIRCUNVALACIÓN PLAN D ELA LAGUNA			
EL SALVADOR/ SAN SALVADOR		EL SALVADOR/ SAN SALVADOR			
		INFORMACIÓN SOBRE EL ENVIÓ		Modo de Transporte: AIR	
AWB/SGUÍA 073728317		Tipo de Moneda: USD		Condiciones: FOB	
Tax #		Términos de Pago: Contado		No. De Cajas: 1	
Vendedor: Ernesto López		Clave de la Compañía: 15-02		Peso Bruto: 42.60 Kg	
Paquetes Artículo	Producto No. Decisión de Licencia ECCN	Pedido No.: Vend No: Descripción Número de Serie	Cantidad País de Origen Fracción Arancelaria	UM	Precio Total
114	122	Juguetes	7, US, 9503.00.90	\$ 5.00	\$ 35.00
120	122	Pelota deportiva de material sintético	8, US, 9506.62.00	\$25.00	\$ 200.00
116	122	Cubrecamas	6, US, 6302.31.00	\$30.00	\$ 180.00
125	122	Álbum para fotos	7, US, 4820.50.00	\$10.00	\$ 70.00
130	122	Bata para dormir	11, US, 6108.92.00	\$35.00	\$ 385.00
128	122	Billetera	9, US, 4202.31.00	\$25.00	\$ 225.00
123	122	Blusas	19, US, 6206.30.00	\$15.00	\$ 285.00
131	122	Camiseta para caballero manga larga	18, US, 6109.10.00	\$18.00	\$ 324.00
145	122	Camisetas de punto (playeras)	17, US, 6109.10.00	\$12.00	\$ 204.00
124	122	Maletín	8, US, 4202.12.00	\$32.00	\$ 256.00
136	122	Pantalón de pijama para dama	14, US, 6208.21.00	\$18.00	\$ 252.00
137	122	Pantalón para hombre o niño	15, US, 6203.42.00	\$20.00	\$ 300.00
138	122	Pantalón para mujer o niña	16, US, 6204.62.00	\$20.00	\$ 320.00
142	122	Preparación cosmética	10, US, 3304.99.00	\$15.00	\$ 150.00
144	122	Brazaletes plásticos	16, US, 3926.90.99	\$5.00	\$ 80.00
112	122	Sandalia	15, US, 6402.99.00	\$17.00	\$ 255.00
127	122	Sombrero de materia textil	6, US, 6505.00.90	\$9.00	\$ 54.00
143	122	Zapato tenis	15, US, 6402.99.90	\$35.00	\$ 525.00
				Sub-Total	\$ 4,100.00
				Freight	
				Tax	
				Total	\$ 4,100.00

Declaro bajo juramento que todos los datos que contiene esta factura son verdaderos y que los precios indicados reflejan la realidad de esta transacción.

## Guía aérea individual

**HBR**  
ZAPRESS

Guía de Transporte  
06 2009 073728317-1

STL S A L

1 Número de cédula y seguro del envío  
Cédula: 145628-5  
Seguro del envío: NO APLICA

2 Enviado por (Remitente)  
Nombre del remitente: HBR US  
Referencia del remitente: NO APLICA  
Nombre de la mercancía: BOUTIQUE SANDRA  
Dirección: 810 LOMA VERDE, EL PASO TX 25900, UNITED STATE

3 Para (Destinatario)  
Nombre: PABLO ANTONIO JIMENEZ DÍAZ  
Dirección de entrega: Complejo Industrial Las Marías Polígono 2, Calle Circunvalación Plan de la Laguna, San Salvador, El Salvador

4 Detalles del envío  
Número de piezas: 217  
Peso bruto: 42.60 Kg

5 Descripción del envío  
Descripción del envío: Juguetes, Pelota deportiva de material sintético, Cubrecama, Bata para dormir, Billetera, Blusas, Camiseta para caballero manga larga, Camisetas de punto (playeras), Maletín, Pantalón de pijama para dama, para hombre o niño, Pantalón para mujer o niña, Preparación cosmética, Brazaletes plásticos, Sandalia, Sombrero de materia textil y Zapatos tenis. PESO NETO 41.79 Kg

6 Solo envíos por aduana (Non-doc)  
Entregue a: ENTREGUE A PABLO ANTONIO JIMENEZ DÍAZ

FLETE: \$426.00  
HBR EL SALVADOR S.A

MANIFIESTO N° 073728317  
AÑO: 2013  
HBR EL SALVADOR

El documento de control de carga proporcionado por la Comisión Ejecutiva Portuaria Anónima y adjunto a la presente declaración es el mostrado en el paso N° 10 del presente caso.

El manifiesto de carga general adjunto a la declaración es el presentado en el paso N° 8.

La póliza de seguro es la establecida en el paso N°7 del presente caso.

El mismo día que se presenta la declaración de mercancías la autoridad aduanera encuentra diferencias en la clasificación arancelaria, detallados a continuación:

	Correcto	Incorrecto
Juguetes	9503.00.90	9503.00.50
Zapato tenis	6402.99.90	6404.11.00

Por lo que se impone una multa administrativa de \$50.00 según el Art 5 literal q) de la LEPSIA, ya que no causa perjuicio fiscal y ningún salto arancelario (Discrepancias en DAI), ésta es cancelada por HBR EL SALVADOR el 23 de marzo de 2013 para liberar las mercancías.

El 24 de marzo de 2013 se entrega a domicilio a Pablo Antonio Jiménez Díaz destinatario del paquete con código 001 remitido por Boutique Sandra/José Alejandro García Torres, y transportado por HBR El Salvador.

El Señor Pablo Antonio Jiménez Díaz al revisar el paquete que le fue entregado encontró faltantes de dos maletines y tres sombreros y con evidencias que la caja había sido abierta, procediendo a informar a la empresa HBR El Salvador al instante.

En el contrato suscrito entre el remitente y la empresa HBR en una de las cláusulas contiene que en caso de pérdida, robo o extravío se indemnizará al remitente por el valor total de la mercancía. Por lo tanto se indemniza a los señores por el monto de \$91.00 de las mercancías que no está en el paquete, el día 8 de abril de 2013.

### Fallas identificadas caso N° 3:

En el presente caso la empresa HBR El Salvador ha incumplido con la entrega de las mercancías que fueron enviadas por medio de ellos según el contrato de los servicios a proporcionar, al encontrarse faltantes de dos maletines con valor de \$32.00 y tres sombreros de \$9.00 por lo que se tuvo que indemnizar \$91.00. Además de encontrarse mala la clasificación arancelaria por lo que fue sancionado con una multa administrativa de \$50.00.

Lo sucedido causa desprestigio a la empresa HBR El Salvador por lo que se proponen para reducir estos inconvenientes las siguientes políticas, procedimientos y controles sobre el envío de las mercancías.

### RESUMEN POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES

EVENTO	POLITICA	PROCEDIMIENTOS	CONTROLES
Clasificación arancelaria Incorrecta	El encargado del departamento arancelario, verificara y revisara la clasificación asignada a las mercancías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El empleado de la empresa recibe las mercancías con su documentación en el aeropuerto.</li> <li>• Clasifica las mercancías de acuerdo al SAC; si ya vienen clasificadas comprueba el código arancelario.</li> </ul>	Crear fianzas a los empleados del departamento arancelario que les permita cubrir multas por errores cometidos en la

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado del departamento arancelario aprueba la clasificación arancelaria de acuerdo al informe realizado por los empleados.</li> </ul>	clasificación y que estos no atrasen de las mercancías.
Faltante de mercancías internamente de la empresa.	La empresa hará revisiones físicas y documentales de los paquetes antes de la entrega al destinatario final.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de despachar las mercancías a los destinatarios finales verificara que los paquetes no presenten anomalías de aberturas u otro indicio que indique que han sido violentados.</li> <li>• Si todo está bien con los paquetes los despacha por medio del motorista de la empresa dirigido al domicilio indicado.</li> <li>• De presentar anomalías procede a retenerlos en la empresa hasta hacer las investigaciones correspondientes.</li> </ul>	Monitorear los paquetes y revisarlos físicamente cada dos días para evitar anomalías y pérdidas de mercancías e indemnizaciones por ellas.

Se puede consultar el “Manual de políticas, procedimientos y controles sobre envío de encomiendas a través de gestores y empresas courier en El Salvador”.

### **3.2. Desarrollo casos prácticos de gestores de encomiendas.**

#### **3.2.1. Caso N° 4 - Importación definitiva pequeños envíos sin carácter comercial im-4**

##### **Los datos generales**

A través del Señor Javier Solís Arévalo Montes, persona natural de nacionalidad salvadoreña registrado como gestor de encomiendas en la Asociación de Gestores.

Para efectos de este ejercicio se tomara el 15% de DAI para todas las mercancías y su valoración es de acuerdo a la lista de referencia publicada por la Dirección General de Aduanas en el anexo 2 de la DACG 005-2010.

El día 22 de septiembre de 2013 realiza el viaje el señor Francisco Javier Solís Arévalo de Estados Unidos a El Salvador, con la encomienda siguiente:

Descripción	Cantidad	Valor Unidad	Valor Total
Zapatos deportivos otras marcas	5	\$5.38	\$26.90
Zapatos tenis marca de prestigio	3	\$13.45	\$40.35
Cincho de cuero legitimo	5	\$4.48	\$22.40
Billetera marca de Prestigio	3	\$16.80	\$50.40
Camisetas de algodón	8	\$1.79	\$14.32
Shorts	6	\$2.69	\$16.14
<b>Total</b>	<b>30</b>		<b>\$170.51</b>

El señor Francisco Javier Solís Arévalo aterriza su vuelo el día 23 de septiembre de 2013 en el aeropuerto de Comalapa, donde recibe sus maletas en la sala de espera y llena el anexo a la declaración para pequeños envíos familiares y equipaje de viajero. Según DACG 005-2010 para la valoración de las mercancías.

**DIRECCION GENERAL DE ADUANAS DIVISION DE OPERACIONES**  
**ANEXO A LA DECLARACION DE MERCANCIAS PARA PEQUEÑOS ENVIOS Y DECLARACION DE EQUIPAJE**

No. De Registro de Mercancías 4-15 No. De Hojas 1  
 Fecha de Registro 23/09/2013  
 Código de Aduana 03 Código Gestor de Encomiendas 34

Consignatario Persona Natural	N° De PK	Cant. Artc.	DESCRIPCIÓN	MERCANCIAS		Valor \$ Unitario	TOTAL	IVA/30%
				USADO	NUEVO			
	1	5	Zapatos deportivos otras marcas		X	\$5.38	\$26.90	
	1	3	Zapatos tenis marca de prestigio		X	\$13.45	\$40.35	
	1	5	Cincho de cuero legitimo		X	\$4.48	\$22.40	
	1	3	Billetera marca de Prestigio		X	\$16.80	\$50.40	
	1	8	Camisetas de algodón		X	\$1.79	\$14.32	
	1	6	Shorts		X	\$2.69	\$16.14	
Francisco Javier Solís Arévalo								
			TOTAL				\$170.51	

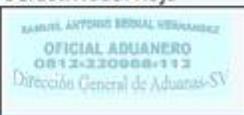
**Gestor de Encomiendas**

Francisco Javier Solís Arévalo  
 Nombre

X F.J.S.A  
 Firma



UNCTAD / SIDUNEA

2 Exportador No.: FRANCISCO JAVIER SOLIS AREVALO		1 DECLARACION		A ADUANA Codigo : 03 AEREA DE COMALAPA Manif. :	
1001 16 <sup>th</sup> Street- Washington Aeropuerto de Washington		3 Pagina 1	4 List. Registro 1	Numero : 4 15 Fecha : 23/09/201	
2 Destinatario No 06141504901011 FRANCISCO JAVIER SOLIS AREVALO Autopista Norte y Final 25 <sup>a</sup> Avenida Norte, Ciudad Universitaria, San		5 Items 1	6 Tot. bultos 1	7 Numero de referencia 2013/ASC120	
14 Declarante / Representante No. ASC120 ASOCIACIÓN DE GESTORES DE ENCOMIENDA Y CULTURA Colonia Las Mercedes Av Las Gardenias No 2 San Salvador		9 Responsable financiero No:		10 Pais ultima US	11 Pais tran- saccion
18 Registro Transportista, Medio de Transporte Pais AVTANCA US 0		20 Incoterms/Certificacion Electronica FOB 9890		12 Total Costos	13 Tasas
21 No. ARIVU AVTANCA US		22 Divisa y total de Factura US 170.51		15 Pais de Exportacion United State	16 Pais exp. a b
25 Modo trasp 5 Frontera		26 Modo trasp Interior		17 Pais destino a b XX	18 Pais de origen United State
27 Lugar de descargue SAL SAN SALVADOR SV		28 Datos financieros Codigo banco : 00 Modalidad : 3 TELEDESPACHO DE MERCANCIAS		19 Pais de destino El Salvador	23 Tasa camb. 1
29 Aduana de Entrada 03 AEREA COMALAPA		30 Localizacion mercancias 00100		24 Naturaleza X X Transac	
31 Marcas y numero - No(s) : Marcas y numeros : S/M Cantidad y Embalaje : 1 PK No(s) contenedor(es) : PAQUETE (VARIAS ESPECIES) BULTO  - CAMISAS, ZAPATOS, SHORTS, BILLETERA Y CINCHOS		32 Item 1 No		33 Posicion arancelaria 91011001 000	
44 Licencia No: /N / CB : XXXXXXXXXXXX D.A.: 20.00 + 2.97 + 0.00 + 0.00 - 0.00		34 Pais ori. a US b		35 Peso bruto 3.25 kg	36 Acuerdo
47 Tipo Base imponible Tasa Importe MP		37 Regimen 4000 035		38 Peso neto 3.20 kg	39 Quo/Lic.
DAI 193.48 15 0.00 1	IVA 193.48 13 25.15 1	40 Documento de transporte / anterior 073728317		41 Cuantia 30	
Total : 17 74 1		42 Valor FOB/Item 170.51		43 Metod. Val.	44 Ajuste 1
50 Observaciones No Firma		45 Valor CIF/Item 193.48		46 Valor CIF/Item 193.48	
51 Adu paso previo y pais		48 Cuenta de credito		49 Cod. Deposito/Plazo en dias /	
52 Garantia no valida para		B DATOS CONTABLES		Referencia: 2013/03/120/ASC120 Aduana: 03	
D CONTROL DE LA ADUANA DE DESTINO		Resultado:		Impuesto: \$25.15 N° de Registro: 4 15	
Firma :		Sello :		Nit: 0 6141504901011 Agente: ASC120	
				14017113092313031452115ef2710i Selectividad: Roja	
					
					
				54 Lugar y fecha 23/09/2013	
				Firma y nombre del declarante/representan	

Se emite el auto de designación para efectuar la revisión inmediata por parte de la autoridad aduanera cotejando lo declarado con lo que se encuentra físicamente el día 23 de septiembre de 2013 a las quince horas. Según los Art 8, 9, 84 y 85 CAUCA, 5, 335 y 336 del RECAUCA. Además de los art 3,16 y 19 de la Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas.

**DOP-GO-001**

Rev. 13/05/10

### **AUTO DE DESIGNACIÓN**

En la Administración de la Aduana Aerea de Comalapa , a las quince horas del día veinti-tres de Septiembre de dos mil trece; DESÍGNASE al contador vista Gustavo Enrique Castro Pineda, con código 1020, para que realice la verificación inmediata o el cumplimiento de las obligaciones aduaneras tributarias y no tributarias, del Régimen que ampara la Declaración de Mercancías 4-15, con numero de referencia ASC120 de fecha veinti-tres de Septiembre de dos mil trece, a nombre Francisco Javier Solis Arevalo de acuerdo art 12 y 13 Ley de Simplificación Aduanera.

**Lic. Carlos Alejandro Fuentes Orellana**  
**Administrador de Aduanas**

Recibido:

**Gustavo Enrique Castro Pineda**  
**Contador Vista**

Hoja de Liquidación correcta

El día 23 de Septiembre correspondientemente se efectúa la hoja de liquidación correcta estableciendo el total a pagar incluyendo las multas. De acuerdo a la declaración de mercancías n° 4-15 cuyo sujeto pasivo es Francisco Javier Solís Arévalo, se determinó una multa tributaria del 200% por inexactitud en cantidades declaradas, en donde se determinó sobrante de mercadería correspondiente a 2 pares de zapatos tenis y tres billeteras marca de prestigio que paga 15% de DAI que no fueron declaradas. Por lo que se presenta la hoja de liquidación correcta. ( Art.8 y10 de la Ley Especial Para Sancionar Infracciones Aduaneras).

DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS No.: \_\_\_\_\_ 4-15  
 DECLARANTE: FRANCISCO JAVIER SOLIS AREVALO \_\_\_\_\_ REFERENCIA No. ASC120  
 FECHA: 23/09/2013 \_\_\_\_\_ Página No. 1 DE 1

ÍTEM No.	PESO BRUTO	CUANTÍA DE UNID.	CONCEPTO	VALOR FOB UNITARIO	VALOR FOB	FLETE PROPORCIONAL 10%	SEGURO PROPORCIONAL 1.5%	OTROS GASTOS	VALOR CIF	DAI S/CIF	TOTAL DAI DÓLARES	TOTAL IVA DÓLARES
1	0.00	2.00	Zapatos tenis marca de prestigio	13.43	26.90	2.69	0.40	0.00	29.99	15.00%	4.50	4.48
1	0.00	3.00	Billetera marca de Prestigio	16.80	50.40	5.04	0.76	0.00	56.20	15.00%	8.43	8.40
	0.00		<b>TOTALES</b>	<b>30.23</b>	<b>77.30</b>	<b>7.73</b>	<b>1.16</b>	<b>0.00</b>	<b>86.19</b>		<b>12.93</b>	<b>12.88</b>

RESUMEN

CONCEPTO	LIQUIDACIÓN		
	CORRECTA	DECLARADO	DIFERENCIA
DAI	\$12.93	\$0.00	\$12.93
ESPECÍFICOS	\$0.00	\$0.00	\$0.00
IVA	\$12.88	\$0.00	\$12.88
MULTA 200%	(25.81X200%)=\$51.62	\$0.00	\$51.62
OTROS	\$0.00	\$0.00	\$0.00
A PAGAR	\$77.43	\$0.00	\$77.43

Gustavo Enrique Castro Pineda

CONTADOR VISTA

TOTAL DAI \$12.93

ESPECÍFICOS	
IVA	\$12.88
TASAS	
IVA/SERVICIOS	
MULTAS	\$51.62
OTROS	
TOTAL A PAGAR	\$77.43

Vo Bo: Carlos Alejandro Fuentes Orellana

ADMINISTRADOR DE ADUANA

**Hoja de discrepancia**

El mismo día 23 de septiembre de 2013 se realiza la hoja de discrepancia a nombre de Francisco Javier Solís Arévalo según detalles presentados a continuación:

DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS  
HOJA DE DISCREPANCIAS  
MINISTERIO DE HACIENDA

PA.03.07.04.0000043

No.	00004523
Registro:	

Aduana de	
Registro de	03
Discrepancia:	
NIT:	0614-280390-101-1
Gestor de	Francisco Javier
Encomienda:	Solís Arévalo
Aduana de	03
Registro:	
Fecha de	23-09-2013
Registro:	
Declarante:	ANGEC
Referencia:	ASC120
No. de Registro:	4-15

Fecha de	23-09-2013
Registro de	
Discrepancia:	
Fecha de	23-09-2013
Impresión:	
Hora de	11.50
Impresión:	
Operación:	Impresión de
	Discrepancia
Funcionario	VGUSTAVO
Autorizado:	

Se realiza la revisión el día 23 de Septiembre en este caso la declaración de mercancías 4-15 cuyo sujeto pasivo es Francisco Javier Solís Arévalo, se elabora la presente debido a que al efectuar la revisión física y/o el análisis documental, se encontró la posible existencia de una infracción Aduaneras: 1) Tributaria: por inexactitud en cantidades declaradas en sobrante de dos pares de zaparos tenis y tres billeteras de prestigio debido a que en el ítem 1 en la cual se detalla en anexo el adjunto, que es parte integral de la presente discrepancia, así como la hoja de liquidación correcta, a la mercadería no declarada se le aplico el valor de la publicación de valoración a las mercancías según DACG No. DGA-005-2010, la revisión se efectuó en un muestreo del 20%; por lo mencionado anteriormente se elabora hoja de liquidación, lo anterior ocasionó que el sujeto pasivo dejara de pagar la suma de DOCE 93/100 DOLARES (\$12.93) en concepto de Derechos Arancelarios a la Importación, y la suma de DOCE 88/100 DOLARES (\$12.88) en concepto de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios; la conducta antes descrita transgrede el (Art. 320 literal g) del RECAUCA); por lo que se considera constitutiva de una posible infracción Aduanera tipificada como Tributaria, de conformidad a lo establecido en el Art. 8 literal a) de la Ley Especial Para Sancionar Infracciones Aduaneras, y es sancionada con el pago de una multa de CINCUENTA Y UNO 62/100 DOLARES (\$51.62) equivalente al 200 % de los Derechos e Impuestos que se pretendieron evadir, de acuerdo a lo establecido en el (Art. 10 de la LEPSIA). Haciendo un total a pagar de tributos de SETENTA Y SIETE 43/100 DOLARES (\$77.43).

El contador vista emite la bitácora de verificación inmediata la cual se presenta a continuación:

DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS  
DIVISIÓN DE OPERACIONES  
**BITACORA DE VERIFICACIÓN INMEDIATA**

ADUANA / AEREA DE COMALAPA

<b>A. OFICIAL ADUANERO/ FUNCIONARIO AUTORIZADO:</b>		Firma: 
Gustavo Enrique Castro Pineda      Código: 1020		
No. Declaración: 4-15	Fecha: 23-09-2013	Hora: 16:47
Nombre del Importador / Exportador: <b>Francisco Javier Solís Arévalo</b>		
Tipo de Operación: Importación de Mercancías <input checked="" type="checkbox"/> Exportación / Reexportación. <input type="checkbox"/>		Importación de Vehículo Usado <input type="checkbox"/> FUTB <input type="checkbox"/>
No. de ítems: 1	Fecha: 00/00/00	Hora: 00:00.
Consulta de Criterio (Selectividad 01)		
Entrega: Fecha: 23/09/2013		Hora: 16:47
<b>B. CONTADOR VISTA: Gustavo Enrique Castro Pineda</b> Código: 1020		Firma: _____
	FECHA	HORA
Recibe:	23/09/2013	16:47
Consulta de Criterio:	23/09/2013	16:49
Presencia del Tramitador:	23/09/2013	16:50
Inicio de Inspección Física:	23/09/2013	16:52
Fin de Inspección Física:	23/09/2013	16:54
Liquidación en Sistema:	23/09/2013	16:55
Entrega:	23/09/2013	16:58
<b>08 CARACTERÍSTICA INSPECCIONADA</b>	<b>CORRESPONDE A LO DECLARADO</b>	<b>1.1 OBSERVACIONES</b>
	<b>SI</b> <b>NO</b>	
<b>1. Clasificación Arancelaria</b>	X	
<b>2. Valores</b>	X	
<b>3. Cuantía</b>		X
<b>4. Origen</b>	X	
<b>5. VIN Correcto</b>		
		PORCENTAJE REVISADO: 20%
Verificó Sistema de Discrepancia: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Firma de Contador Vista: 	Sello: 	
<b>C. OFICIAL ADUANERO / FUNCIONARIO AUTORIZADO:</b> Samuel Antonio Bernal Hernández		Firma: 
Entrega de documentos: Fecha: 23/09/2013		Hora: 14.30
<b>Observaciones: Zapatos y billeteras de marca de prestigio no declaradas</b>		

Se realiza el procedimiento administrativo sancionador y él señor Javier Solís Arévalo Montes (gestor de encomienda) no paga la multa de los \$77.43 ni los derechos e impuestos dejados de pagar determinados por la autoridad aduanera. Por lo que las mercancías quedan bajo custodia aduanera.

CALCULOS	
DAI	\$12.93
IVA	\$12.88
<b>Multa tributaria por los impuestos y derechos dejados de pagar (200%)</b>	<b>\$51.62</b>
<b>Total</b>	<b>\$77.43</b>

El 14 de octubre de 2013 las mercancías caen en abandono debido a que han pasado 20 días y no existe ningún pronunciamiento por lo que se emite reporte al departamento de subastas. (Art 283 RECAUCA)

El 24 de septiembre se entrega la encomienda incompleta a la señora María Alejandra Argueta Ortiz, la cual se molesta porque le hacen falta mercancías de las que le fueron enviadas y el gestor de encomienda no le responde por los faltantes.

La DGA suspende de sus actividades al señor Javier Solís Arévalo Montes quien actúa como gestor de encomienda, debido a que no ha pagado la multa impuesta por las mercancías transportadas a su cargo de conformidad al (Art de 67 literal c del RECAUCA).

#### **Fallas identificadas en caso 4:**

En el caso 4 presentado de importación de encomienda por medio de gestores se encontró con una verificación inmediata de las mercancías que trae a su cargo y se encontraron sobrantes lo cual provocó una multa tributaria del 200%, la que no quiso cancelar y se determinó suspender sus actividades como gestor de encomienda y los paquetes fueron entregados incompletos sin responsabilizarse por los faltantes en la encomienda.

Por lo que se proponen a los gestores de encomiendas las siguientes políticas, procedimientos y controles sobre el envío de las mercancías.

#### **POLITICA, PROCEDIMIENTO Y CONTROL**

<b>EVENTO</b>	<b>POLITICA</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CONTROLES</b>
Inexactitud en lo declarado sobrante de mercancías	El gestor efectuará revisiones de lo presentado físico y lo declarado en el anexo a la declaración para pequeños envíos previo al despacho aduanero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El gestor recibirá las encomiendas y anotará las mercancías que contiene.</li> <li>• Después revisará cautelosamente al ir empacando que no vaya mercancía de más o menos para</li> </ul>	Chequea de manera individual cada paquete creando la lista por separado para luego efectuar registro en el anexo a la declaración para pequeños envíos.

		cada destinatario.	
Notificar al cliente los inconvenientes del retraso de la entrega de mercancías o el sobrecargo del precio pactado.	El gestor de encomienda notificara al cliente de los inconvenientes sucedidos con sus mercancías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El gestor de encomienda recibe las sanciones de acuerdo a las mercancías y consignatario</li> <li>• Procede a notificar a través de mensaje electrónico, a los clientes en un plazo de 8 horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los resultados de las sanciones incurridas por las mercancías remitidas.</li> <li>• Revisar las notificaciones enviadas a los clientes si han sido correspondidas.</li> </ul>

Se puede consultar además en el “Manual de políticas, procedimientos y controles sobre envío de encomiendas a través de gestores y empresas courier en El Salvador”.

### **3.2.2. Caso N° 5 - Importación definitiva pagando el 30%, sin beneficio como gestor de encomienda.**

Se remite mercancías de Estados Unidos a El Salvador por medio de Karla Alejandra Gutiérrez Serrano quien es gestor de encomiendas pero a la llegada del aeropuerto de Comalapa decide cancelar el 30% de derechos e impuestos debido a que las mercancías sobrepasan los doscientos dólares de exención permitidos, trámites efectuados con la Asociación Nacional de Gestores de Encomienda y Cultura (ANGEC) (Art 32 Ley de Equipaje de Viajero Procedente del Exterior y DACG 012-2007). Y otras encomiendas traídas de contrabando que son decomisadas.

El señor José Maximiliano Polanco García residente en Nueva York desea enviar ciertos artículos a sus familiares en El Salvador y se comunica con la señora Karla Alejandra Gutiérrez Serrano (Gestora de Encomiendas) quien actuara como exportador y destinatario el día 15 de mayo de 2013, para que se los transporte una encomienda a su hermana María Guadalupe Polanco García.

El día 18 de Mayo de 2013 viaja la Señora Karla Alejandra Gutiérrez Serrano viaja desde Nueva York a El Salvador, con las encomiendas de María Guadalupe Martínez Herrera.

La Señora Karla Alejandra Gutiérrez Serrano llega al aeropuerto de Comalapa el día 19 de Mayo en la madrugada por lo que espera la mañana para realizar los procesos ante la aduana. Los paquetes son recibidos por la Comisión Ejecutiva Portuaria Anónima (CEPA).

El día siguiente a su llegada la Señora Karla Alejandra Gutiérrez Herrera llena el anexo a la declaración de Pequeños envíos y Declaración de Equipaje, aceptando pagar el 30% de los Derechos e Impuestos, debido a que las mercancías que trae para cada consignatario sobrepasa la exención de doscientos dólares de los pequeños envíos. Entregándoselos a (ANGEC).

**DIRECCION GENERAL DE ADUANAS DIVISION DE OPERACIONES**

**ANEXO A LA DECLARACION DE MERCANCIAS PARA PEQUEÑOS ENVIOS Y DECLARACION DE EQUIPAJE**

No. De Registro de Mercancías 4-68 No. De Hojas 1

Fecha de Registro 19/05/2013

Código de Aduana 03 Código Gestor de Encomiendas 26

Consignatario Persona Natural	N° De PK	Cant. Artc.	DESCRIPCIÓN	MERCANCIAS		Valor \$ Unitario	TOTAL	IVA/30%
				USADO	NUEVO			
	1	3	Botas de cuero legítimo		X	\$24.22	\$72.66	\$21.80
	1	5	Camisa marca de prestigio		X	\$10.76	\$53.80	\$16.14
	1	4	Chumpas de Tela		X	\$8.97	\$35.88	\$10.76
	1	2	Chumpas de imitación de cuero		X	\$22.42	\$44.84	\$13.45
	1	2	Traje completo marca de prestigio		X	\$44.84	\$89.68	\$26.90
	1	8	Ropa Usada en General Kilogramo	X		\$1.12	\$8.96/2 =4.48	\$1.34
	1	3	Reloj de Puño marca de Prestigio		X	\$44.00	\$132.00	\$39.60
Karla Alejandra Gutiérrez Herrera								
			TOTAL				\$433.34	\$129.99

**Gestor de Encomiendas**

Karla Alejandra Gutiérrez Herrera

**Nombre**

**X** K.A.G.H

**Firma**

El 19 de mayo de 2013 ANGEC entrega al gestor de encomiendas la Declaración de Equipaje y de Mercancías para que cancele los derechos e impuestos determinados utilizando código arancelario 9801.0010 que correspondiente al 30% de estos.

DECLARACIÓN DE ADUANA CUSTOMS DECLARATION		
Todo pasajero o jefe de familia que ingrese al país debe llenar una Declaración de Aduana, con letra legible/ Each arriving passenger or responsible family member must provide the following information (please use print type)		
Apellido(s) Family Name	GUTIÉRREZ HERRERA	
Nombre(s) Given Name	KARLA ALEJANDRA	
Pasaporte Passport	<input checked="" type="checkbox"/> Otros Other	N° de Documento Document No. B289304
Fecha de Nacimiento Date of birth	28 07 1976	Sexo/ Sex <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Propósito del viaje Purpose of trip	Medio Transporte Means of transportation <input checked="" type="checkbox"/> Aéreo/Air <input type="checkbox"/> Marítimo/Sea <input type="checkbox"/> Terrestre/Ground	
Turismo Travel	<input type="checkbox"/> Residencia Residence	<input type="checkbox"/> Oficial Official
No. de Vuelo Flight Number	3050	Negocio Business <input checked="" type="checkbox"/> Otros Other
Nombre de la Empresa Airline/ Name of the company		
País de Procedencia Country of origin	ESTADOS UNIDOS	País de Destino Destination country
Número de Familiares que Viajan con Usted Number of relatives traveling with you		NINGUNO
¿Ha permanecido fuera de El Salvador más de tres días? Have you remained out of El Salvador more than three days?		SI / YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿Cantidad de equipaje que trae consigo? Quantity of baggage that bring with you?		3
¿En caso de equipaje pendiente indique cuántas piezas? In case of missing or pending baggage, indicate the quantity of pieces?		-
¿Trae consigo más de \$11,428.57 o su equivalente en otras monedas, ya sea en efectivo, títulos valores u otros instrumentos financieros? Are you bringing currency or financial instruments over US \$11,428.57 or foreign equivalent?		<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
En caso afirmativo, indique el monto y llene el formato Correspondiente. If you answered yes, please indicate value and fill the adequate form		-
Declare si trae consigo: Declare if you bring:		
Animales vivos; alimentos; flores o frutas; productos químicos, farmacéuticos biológicos, de uso agrícola; materiales, sustancias o residuos peligrosos. Live animals, food, flowers or fruits, chemical products, pharmaceuticals, biological, for agricultural use; materials, substances or hazardous waste.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Armas y/o municiones / Arms and or munitions	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Equipo profesional de trabajo / Professional equipment	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Muestras / Samples	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Trae mercancías distintas al equipaje o para fines comerciales? Do you bring merchandise different to luggage or for commercial purposes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, describa las mercancías e indique el valor de las mismas If you answered yes, please list all the items that you declare and indicate their value		
Cantidad / Quantity	Descripción / description	Valor / Value (\$)
23	CHUMPAS, CAMISAS, BOTAS, TRAJES, RELOJ Y ROPA USADA	\$433.34
15	CUBRECAMAS, ZAPATOS	\$450.00
12	CAMISETAS, LOCIONES, CREMAS	\$380.00
Introducir mercancías sin la declaración, permisos y/o pago de impuestos, aplicables, podrá ser objeto de sanciones administrativas y/o penales. Introduction of goods without the declaration permissions and / or payment of applicable taxes, can be subject to administrative sanctions and / or criminal punishment		
Declaro y juro que los datos consignados son ciertos y que he leído las instrucciones contenidas al dorso de la presente declaración / I declare under oath that the information I have provided is true and that I have read the instructions on the reverse side of this form		
Fecha Date	17 09 2013	Firma Signature
Día/Day Mes/Month Año/Year		
PARA USO EXCLUSIVO DE ADUANAS / OFFICIAL USE ONLY		

UNCTAD / SIDUNEA

2 Expertador No.: KARLA ALEJANDRA GUTIERREZ HERRERA 401 Seventh Avenue at 33rd Street, Nueva York, NY 10005/ Aeropuerto de Nueva York					1 DECLARACION A ADUANA Codigo : 03 ARRA DE COMATAPA Manif. :		3 Pagina 4 List. Registro 1 1 Numero : 4 68 Fecha : 19/05/2013		5 Items 6 Tot. bultos 7 Numero de referencia 1 1 2013/ASC120					
2 Destinatario No. 06142807761013 KARLA ALEJANDRA GUTIERREZ HERRERA Final 25 Avenida Norte y Calle Dinamarca, #3 Colonia Escandia, Ayutuxtepeque El					9 Responsable financiero No:		10 Pais ultima US proced.		11 Pais transaccion		12 Total Costos		13 Tasas	
14 Declarante / Representante No. ASC120 ASOCIACIÓN DE GESTORES DE ENCOMIENDA Y CULTURA Colonia Las Mercedes Av Las Gardenias No 2					15 Pais de Exportacion United State		16 Pais exp. a b		17 Pais destino a b XX		16 Pais de origen United State		17 Pais de destino El Salvador	
18 Registro Transportista, Medio de Transporte Pais 19Ct AVIANCA US 0					20 Incoterms/Certificacion Electronica FOB		22 Divisa y total de Factura USD 433.3090		23 Tasa camb. 1		24 Naturaleza X X Transac		25 Modo trsp 26 Modo trsp 27 Lugar de descargue 5 Frontera interior SAL SAN SALVADOR SV	
21 No. ARIVU AVIANCA US					28 Datos financieros Codigo banco : 00 Modalidad : 3 TELEDESPACHO DE MERCANCIAS		29 Aduana de Entrada 03 AÉREA COMALAPA		30 Localizacion mercancias 00100		Banco Agricola Agencia : Fecha Pago : 19/05/2013			
31 Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza Marcas y numeros : S/M Cantidad y Embalaje : 1 PK DOCUMENT (VADIAS REDUCTOS) DUTMO No(s) contenedor(es) : - CHUMPAS, CAMISAS, BOTAS, RELOJ Y ROPA USADA.					32 Item 1 No		33 Posicion arancelaria 98010010 000		34 Pais ori. a US b		35 Peso bruto 10.25 kg		36 Acuerdo	
					Otros		37 Regimen 4000 007		38 Peso neto 10.25 kg		39 Quo/Lic.		40 Documento de transporte / anterior 073728317	
44 Licencia No: /V / CD : XXXXXXXXXXXX 60.00 + 6.50 + 0.00 + 0.00 - 0.00 D.A.:					41 Cuantia 23		42 Valor FOB/Item 433.34		43 Metod. Val.		44 Ajuste 1		46 Valor CIF/Item 499.84	
47 Tipo Base imponible Tasa Importe MP					48 Cuenta de credito		49 Cod. Deposito/Plazo en dias /		B DATOS CONTABLES		Modo de pago : CONTADO		No. de liquidacion : Fecha :	
DAI 499.84 15 0.00 1									No de recibo : Fecha :		Garantia : 0 Fecha :		Impuestos globales: 0.00 Dolares	
IVA 499.84 30 149.95 1									Importe total : 149.95 Dolares					
Total : 149.95 1														
50 Observaciones No Firma :					C ADUANA DE SALIDA									
51 Adu paso previo y pais														
52 Garantia no valida para					Cod. 53 Aduana de destino (y pais)									
D CONTROL DE LA ADUANA DE DESTINO Resultados :					Sello :		54 Lugar y fecha 19/05/2013		Firma y nombre del declarante/representan					
Firma :														

Para el despacho aduanero se presenta la Declaración el día 19 de Mayo de 2013 por la tarde ante la autoridad aduanera, esta dio selectividad roja por lo que fue revisada encontrándose inexactitud en el peso señalado en la declaración de mercancías y se procede a colocar una multa administrativa (Art 5 literal q LEPSIA).

El mismo día 19 de Mayo entregan el anexo a la Declaración de Viajero que corresponde a la liquidación de los Impuestos del 30%. (Art 32 Ley de Equipaje de Viajero Procedente del Exterior).

 <b>ANEXO A LA DECLARACION DE VIAJERO</b> <b>USO EXCLUSIVO DE ADUANAS</b> <b>LIQUIDACION DE IMPUESTOS</b> Según Art. 32 de la Ley de Equipajes de Viajeros procedentes del Exterior. 	
No. Registro SIDUNEA <u>4-68</u> Fecha <u>19/05/2013</u> Régimen 4000/007	
Firma y sello Oficial Aduanero 	
Valor Total de Mercancías	\$ 499.84
(-) Franquicia Utilizada	\$
(=) Valor sujeto a pago	\$ 499.84
Impuesto del 30% Ley de Equipaje	\$ 149.95
(+) Multa	\$ 50.00
(=) Total a pagar/Ley de Equipaje	\$ 199.95
IOCH-01/06	
Firma y sello de contador Vista 	

La Señora Karla Alejandra Gutiérrez cancela la multa el mismo día en una agencia del Banco Agrícola del Aeropuerto y después efectúa el retiro de los paquetes de ubicados en CEPA.

Ya liberadas los paquetes, los envía a la agencia MXV asociada con los gestores de encomiendas el día 19 de Mayo de 2013 para que se encargue de contactarlos y entregue las encomiendas a los destinatarios con la identificación proporcionadas en los documentos dados.

La agencia MXV contacta a María Guadalupe Polanco García para entregar su paquete, pero le informan que debe cancelar adicionalmente \$50.00 para que se le entregue justificando otros gastos realizados.

Por lo que con molestias pero María Guadalupe Polanco García, cancela el recargo para que le sean entregados le consulta a su hermano (remitente) y tampoco le da justificantes.

En otra de las encomiendas trasportadas por la señora Señora Karla Alejandra Gutiérrez al hacer la inspección física el 19 de mayo de 2013 se encontró cigarrillos dentro de unas cajas de lapiceros, por lo que se decomisan los paquetes de las mercancías. Y se procede a entregar las mercancías decomisadas a la autoridad correspondiente de la División Antinarcóticos (DAN) de la Policía Nacional Civil (PNC).

La Dirección General de Aduanas emite resolución donde cancela el carnet de gestor de encomienda y que efectuó cualquier otro proceso de importación, la Señora Karla Alejandra Gutiérrez, debido a que se encontró mercancías restringidas en los paquetes traídos por ella mientras se realizan las investigaciones pertinentes. (Art 67 RECAUCA).

La encomienda no fue entregada por lo que se dan quejas y demandas contra el gestor de encomiendas, quien deberá responder por las mercancías restringidas encontradas entre los paquetes bajo su responsabilidad desvinculando al remitente y destinatario final de este hecho.

#### **Fallas identificadas en caso 5:**

En el caso 5 la gestora de encomiendas decide cancelar el 30% de los derechos e impuestos debido a que las mercancías que trae sobrepasan los doscientos dólares para cada destinatario individual que se tienen como exención para esta actividad. Encontrándose en la declaración inexactitud en el peso de las mercancías por lo que la sancionan con una multa administrativa.

Además se encontraron mercancías de contrabando traídas en la encomienda por lo que se decomisó el paquete y se puso a disposición de las autoridades correspondientes.

Para reducir estos inconvenientes se proponen las siguientes políticas, procedimientos y controles sobre el envío de las mercancías.

EVENTO	POLITICA	PROCEDIMIENTOS	CONTROLES
Valor mayor de la cantidad de mercancías permitidas como exenciones de los Gestores de Encomienda.	El gestor de encomienda deberá pesar las mercancías antes de empaquetarlas y después de ello teniendo cuidado en el peso exacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El gestor recibirá las encomiendas a traer a su cargo.</li> <li>• Recibidas estas procederá a pesar las mercancías previo a empaquetar y posteriormente.</li> <li>• Después le entrega los datos de los pesos calculados a quien elaborara la Declaración de Mercancías.</li> </ul>	Cotejar el peso total e individual a declarar previo al empaquetado final y posteriormente.
Contrabando de mercancías restringidas.	El gestor de encomienda deberá revisar la mercancía asignada a su cargo cuando le sean entregadas para su empaquetado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El gestor deberá solicitar una carta donde cada destinatario se responsabilice sobre lo que contiene cada encomienda a su nombre previa revisión en conjunto de lo que contiene.</li> <li>• Si es conforme a lo dicho por lo detallado firman la carta el remitente y gestor.</li> <li>• Si no coincide no realiza la importación de encomienda, hasta que coincidan los datos proporcionados por el remitente.</li> </ul>	Etiquetar debidamente cada encomienda con su destinatario final, remitente y lo que contienen.

Se puede consultar además en el anexo 3 denominado “Manual de políticas, procedimientos y controles sobre envío de encomiendas a través de gestores y empresas courier en El Salvador”. Así mismo los cuadros anteriores de casos presentados relacionados con el tema.

## RESUMEN DE POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES APLICANDO LA NORMATIVA ADUANERA.

EVENTO	POLITICA	PROCEDIMIENTOS	CONTROLES
Despacho de Gestores de encomiendas	Entregar documentación completa de las mercancías para su liberación requerida por aduanas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega declaración de mercancías y documentos adjuntos a la aduana correspondiente.</li> <li>• Mostrar carnet de gestor de encomienda</li> <li>• Si no posee carnet deberá de completar la declaración de equipaje y el anexo a la declaración de viajero, presentando el NIT de importador pagando el 30% de impuesto único.</li> <li>• Espera la liberación de la declaración presentada y entrega de las mercancías a su cargo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los datos presentados en la declaración de mercancías y documentos adjuntos.</li> <li>• Verificar los documentos y métodos desarrollados por la autoridad aduanera.</li> <li>• Evaluar las aplicaciones legales ejercidas en las declaraciones de mercancías presentadas.</li> </ul>
Distintivos de las mercancías remitidas al país.	Los gestores de encomienda y empresas courier deberán identificar con colores el tipo de mercancías que se está remitiendo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recibe las mercancías de los clientes.</li> <li>• Se selecciona por el tipo de mercancías. Luego se identifica con una viñeta con un color e información de su contenido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar cada uno de los paquetes antes que sean enviados.</li> <li>• Controlar la cantidad de paquetes que han sido marcado con distintivos.</li> </ul>
Cumplir las regulaciones de CEPA en el aeropuerto internacional.	Los gestores y empresas courier tendrán que cumplir los lineamientos de CEPA para las mercancías que aterricen bajo su autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mercancía es recibida en el aeropuerto internacional.</li> <li>• Después es entregada a las bodegas de CEPA a espera de su liberación por parte de aduana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que se registre y entregue la documentación al depositar las mercancías o paquetes.</li> <li>• Inspeccionar que se documente en el control de</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega las mercancías cuando la autoridad aduanera lo notifique.</li> </ul>	carga todo lo declarado.
Peso de los paquetes y Cálculo del Flete	Los gestores y empresas courier deberán pesar los paquetes y proporcionar servicios de cálculo de flete según el peso.	Al recibir los paquetes se realizara el peso de estos, incluyendo el flete que le correspondería de acuerdo a su peso u otra forma establecida por el cliente.	Evaluar si los precios de flete han sido aplicados proporcionalmente al peso en kilogramos de las mercancías.
Cálculo del Seguro	Se realizara el cálculo y se deberá solicitar la póliza de seguro de las mercancías si fueron contratados los servicios por otro medio privado o público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El importador de encomiendas recibirá la documentación que ampara que las mercancías han sido aseguradas.</li> <li>• De no contar con seguro este será determinado de acuerdo a las leyes establecidas en el país de importación que para El Salvador es del 1.5% sobre el valor FOB.</li> </ul>	Verificar el criterio aplicado para el cálculo del seguro, si es con la empresa, con la aseguradora o en base a la normativa aduanera vigente.
Transito Aduanero Interno	Se utilizara el transito aduanero en los casos en que las mercancías sean enviadas a una aduana interna o a un deposito aduanero para su posterior despacho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los gestores de encomiendas y empresa courier tendrá que presentarse ante la autoridad aduanera solicitando inicio de tránsito como los documentos requeridos.</li> <li>• Los gestores de encomiendas y empresa courier deberá presentar el tránsito en la aduana interna de destino o deposito aduanero cumpliendo los plazos establecidos en la normativa aduanera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los tiempos de los tránsitos cumplidos y no cumplidos adicionando el motivo en caso de incumplimiento de plazos.</li> <li>• Revisar que el plazo de tránsito interno se cumpla de la aduana de partida- aduana de destino.</li> </ul>
Destinación a	Él importador de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá de solicitar una</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la vigencia de la</li> </ul>

Deposito Aduanero IM-7	encomiendas registrara la declaración de mercancías de depósito aduanero ante el funcionario de aduana.	carta de aceptación de las mercancías en el depósito aduanero.  • Los importadores de encomiendas entregara al consignatario los paquetes asignados según presente documentación que lo identifique como tal.	carta de aceptación del almacén general de depósito es de un año. Y las clausulas establecidas.  • Revisar las declaraciones de mercancías y los documentos adjuntos presentados para evaluar si tienen omisiones o errores.
---------------------------	--	--	---

### 3.3. Manual de políticas, procedimientos y controles sobre el envío de encomiendas a través de gestores y empresas courier en El Salvador.

## Nombre (Courier o Gestor)



#### Contenido

- ✓ Información General
- ✓ Procedimientos
- ✓ Políticas
- ✓ Controles

#### Puntos de interés especial

- Actividad de encomiendas
- Enfoque: Courier y Gestores de Encomiendas

# MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES.

## IMPORTACIÓN DE ENCOMIENDAS



	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página i	

## Tabla de contenido

Autorización.....	1
Introducción.....	2
Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos .....	3
Alcance.....	4
1. Responsabilidades.....	5
2. Marco Legal.....	6
3. Conceptos (Definiciones) .....	7
4. Políticas, procedimientos y Controles para la importación de encomiendas. ....	7
4.1. Gestores de Encomienda. ....	10
4.2. Empresa Courier. ....	16
5. Formatos Utilizados por Empresas Couriers.....	30
6. Formatos Utilizados por Gestores de Encomiendas.....	35

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 1 de 39	

## **Autorización**

Con fundamento en la normativa aduanera vigente aplicable a la empresa (ya sea Courier o Gestor), se autoriza la utilización del presente “Manual de políticas, procedimientos y controles para la importación de encomiendas” a partir del 01 de Diciembre de 2013.

El presente manual contiene información referente a políticas, procedimientos en la organización del trabajo diagramados a través de flujogramas, el cual tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal que se desenvuelve en las actividades encomenderas en El Salvador.

\_\_\_\_\_  
Secretario de la Junta de Socios REVISÓ

\_\_\_\_\_  
Presidente de la Junta de Socios APROBÓ

o

\_\_\_\_\_  
Gestor de Encomiendas

San Salvador, El Salvador, 30 de Noviembre de 2013

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 2 de 39	

## Introducción

El presente manual de operación está dirigido a empresas Couriers y Gestores de Encomiendas para contribuir a fortalecer los servicios que prestan y ofrecen a la comunidad en cuanto a calidad, atención y diligencia. Dicho documentos ha sido diseñado con el fin de dar a conocer las responsabilidades del personal involucrado en las actividades de encomiendas en relación con lineamientos y procedimientos de calidad, con que deben efectuarse las tareas que les han sido asignadas.

Esto implica tomar en cuenta aspectos normativos, legales, tecnológicos, recursos humanos y materiales que son necesarios para la consecución de los objetivos de las Empresas Courier o el gestor de encomienda como tal. Cada cual es responsable de la calidad de su trabajo, es por ello que se hace énfasis en los siguientes componentes:

- ✓ Los responsables de la realización de las actividades y sus funciones
- ✓ Las políticas o normas de operación
- ✓ El establecimiento de Políticas, procedimientos y controles para la importación de encomiendas.

Dentro de cada uno de estos elementos se encuentra reflejado el efecto de la normativa aduanera aplicada a la actividad encomendera que realizan las Empresas Courier y los Gestores de encomiendas.

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 3 de 39	

## Objetivos

### Objetivo General

Contribuir con Empresas Courier y Gestores de encomiendas con políticas, procedimientos y controles sobre la actividad encomendera para la realización de procedimientos adecuados y eficientes que contribuyan a minimizar dificultades en el proceso de la importación de las mercancías como la comisión de multas aduaneras administrativas y tributarias, pérdida de las mercancías, tardanza en su entrega, etc.

### Objetivos Específicos

1. Proporcionar los procesos básicos para las importaciones de encomiendas.
2. Realizar las políticas que mejoren el servicio dado en las importaciones e encomiendas.
3. Establecer medidas de control de las operaciones relativas a la recepción en el extranjero de bienes de mercancías que sean importadas.

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 4 de 39	

## Alcance

El propósito del manual es por consiguiente contribuir al adecuado y eficiente desarrollo de las actividades que realizan las empresas couriers y gestores de encomiendas en la importación de envíos (paquetes) desde los Estados Unidos, esto se logrará con la aplicación de políticas, procedimientos y controles aplicados a la tareas que realiza el personal de la Empresa Courier o en su defecto el Gestor.

El objeto principal es establecer, implementar, mantener, realizar seguimiento y ejercer control sobre políticas y procedimientos para la importación de encomiendas de acuerdo a la normativa aduanera legal vigente y las disposiciones de carácter general que emite la DGA, permitiendo que el personal conozca la forma de operar en cada situación, así mismo las personas que actúan como gestores de encomiendas.

Por lo tanto el alcance de los procedimientos es el siguiente:

1. Responsabilidades
2. Políticas o normas de operación
3. Conceptos (Definiciones)
4. Políticas, procedimientos y controles
5. Diagramas de Flujo
6. Formatos e instructivos
7. Anexos

En conclusión este documento aplica al personal involucrado en los procesos de las actividades encomenderas que se realizan, tanto en oficinas de los Couriers y sus sucursales en el aeropuerto, en el caso de gestores en las oficinas de ANGEC San Miguel o en el Aeropuerto Internacional Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez.

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 5 de 39	

## 1. Responsabilidades

- A. Es competencia de la Junta General de Socios a través del presidente y secretario de ésta, autorizar y revisar el presente manual de políticas, procedimientos y controles, o en su defecto el Gestor de encomiendas o la Asociación Nacional de Gestores de Encomiendas y Cultura (ANGEC).
  
- B. Es responsabilidad por ende de ellos, establecer, dar a conocer y vigilar el cumplimiento de todas las disposiciones establecidas en este manual.
  
- C. Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos, proporcionar una seguridad razonable de que la firma cuenta con el personal idóneo, de acuerdo a lo establecido en el presente manual en caso de la Empresas Courier.
  
- D. Es responsabilidad de los Gestores de encomiendas estar pendientes de las capacitaciones impartidas por ANGEC y proponer temáticas relacionadas a su actividad para mantenerse en constante actualización al cambio de las leyes y procedimientos.
  
- E. Es responsabilidad del área de supervisión de la Empresa Courier o en su defecto el Gestor de Encomiendas o ANGEC, cumplir con las políticas y procedimientos contenidos en este manual.

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 6 de 39	

## 2. Marco Legal

El Marco legal está basado en las normativas que regulan las actividades realizadas por Empresas Courier y Gestores de Encomiendas, entre ellas se encuentran:

- ✓ Normativa Legal Nacional.
  - Ley de Simplificación Aduanera.
  - Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras.
  - Ley de Registro de Importadores.
  - Disposiciones Administrativas de Carácter General.
  
- ✓ Normativa Legal Regional.
  - Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)
  - Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)
  
- ✓ Normativa Técnica.
  - Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF Para Pymes).

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 7 de39	

### 3. Conceptos (Definiciones)

**Encomienda:** es un servicio que permite el envío y la remisión de objetos y mercancías, ya sean para ayuda familiar o para ser destinadas a una transacción comercial. El servicio de encomienda tiene cobertura nacional e internacional. La definición de este producto lo sustenta su contenido y peso, que determinan el arancel aduanero correspondiente en el país de destino. Tales paquetes, cajas o bultos son transportadas por empresas Operadoras de Mensajería Internacional “Couriers” o por Gestores de Encomiendas.

**Empresas de entrega rápida o courier:** son las personas legalmente establecidas, cuyo giro o actividad principal sea la prestación de los servicios de transporte internacional expreso a terceros por vía aérea o terrestre, de correspondencia, documentos y envíos de mercancías que requieran de traslado y disposición inmediata por parte del destinatario. (Art.120 RECAUCA).

**Gestores de encomiendas:** lo conforman personas naturales y jurídicas; dedicadas a prestar la actividad comercial del envío de encomiendas hasta El Salvador de forma personal y oportuna, ayudando así a la mejora de la economía nacional a través de la reducción de gastos, debido a los bienes enviados por parte de los parientes, amigos radicados en el extranjero entre los que están: Los enseres domésticos, ropa, calzado, cartas, fotografías, objetos, etc.

### 4. Políticas, procedimientos y Controles para la importación de encomiendas.

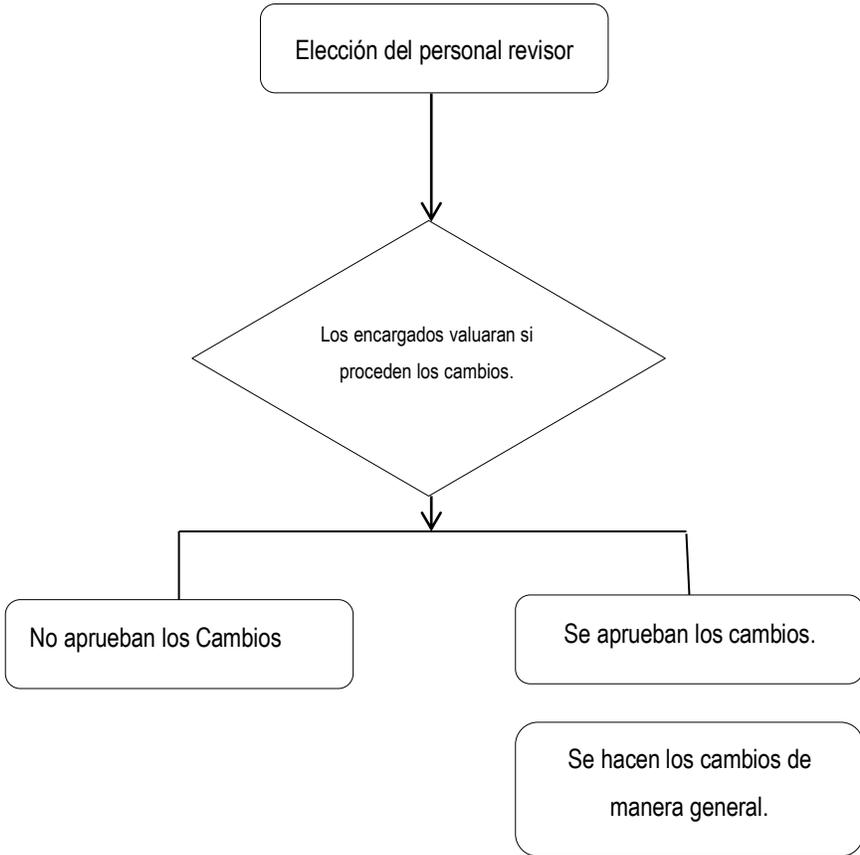
A continuación se presentan los lineamientos para realizar la importación de encomiendas, algunos aplican para ambos por eso se explica solamente para uno.

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 8 de 39	

<b>Elemento o Área:</b> Revisión del Manual			
<b>Responsabilidades de la Junta General de la Empresa Courier, ANGEC o Gestor de Encomiendas.</b>			
<b>Política:</b> El Manual se revisará periódicamente, según sea necesario y así lo requieran las circunstancias cambiantes de las leyes aduaneras y las disposiciones que emita la DGA.			
No	Procedimiento	Control	F
1.	Se designará una persona encargada para realizar las revisiones del manual.	Elaboración de una carta donde se plasme la fecha, periodo y datos de la persona elegida.	
2.	La persona designada para la revisión del manual deberá emitir un informe por lo menos de forma anual para verificar si es necesario modificar el manual.	Archivar los informes que se elaboran	
3.	Las máximas autoridades o encargados decidirán si los cambios a realizarse son factibles y cambian sustancialmente la forma habitual de realizar los procesos de importación de encomiendas.	Verificar que sean firmados y autorizados dichos cambios, antes de realizarse cualquier modificación.	
4.	Los cambios deben de ser aprobados por los participantes del proceso según éste establecido en estatutos de la entidad.	Verificar que los cambios realizados sean los verdaderamente acordados por todos los participantes del proceso.	
5.	Los cambios deben ser dados a conocer al personal en general	Evaluar si el personal conoce las mejoras que se realicen al manual.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 9 de 39	

<b>Elemento o Área:</b> Revisión del Manual		
<b>Responsabilidades de la Junta General de la Empresa Courier, ANGEC o Gestor de Encomiendas.</b>		
<p><b>Política:</b> El Manual se revisará periódicamente, según sea necesario y así lo requieran las circunstancias cambiantes de las leyes aduaneras y las disposiciones que emita la DGA.</p>		
 <pre> graph TD     A[Elección del personal revisor] --&gt; B{Los encargados valoraran si proceden los cambios.}     B --&gt; C[No aprueban los Cambios]     B --&gt; D[Se aprueban los cambios.]     D --&gt; E[Se hacen los cambios de manera general.]             </pre>		
Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 10 de 39	

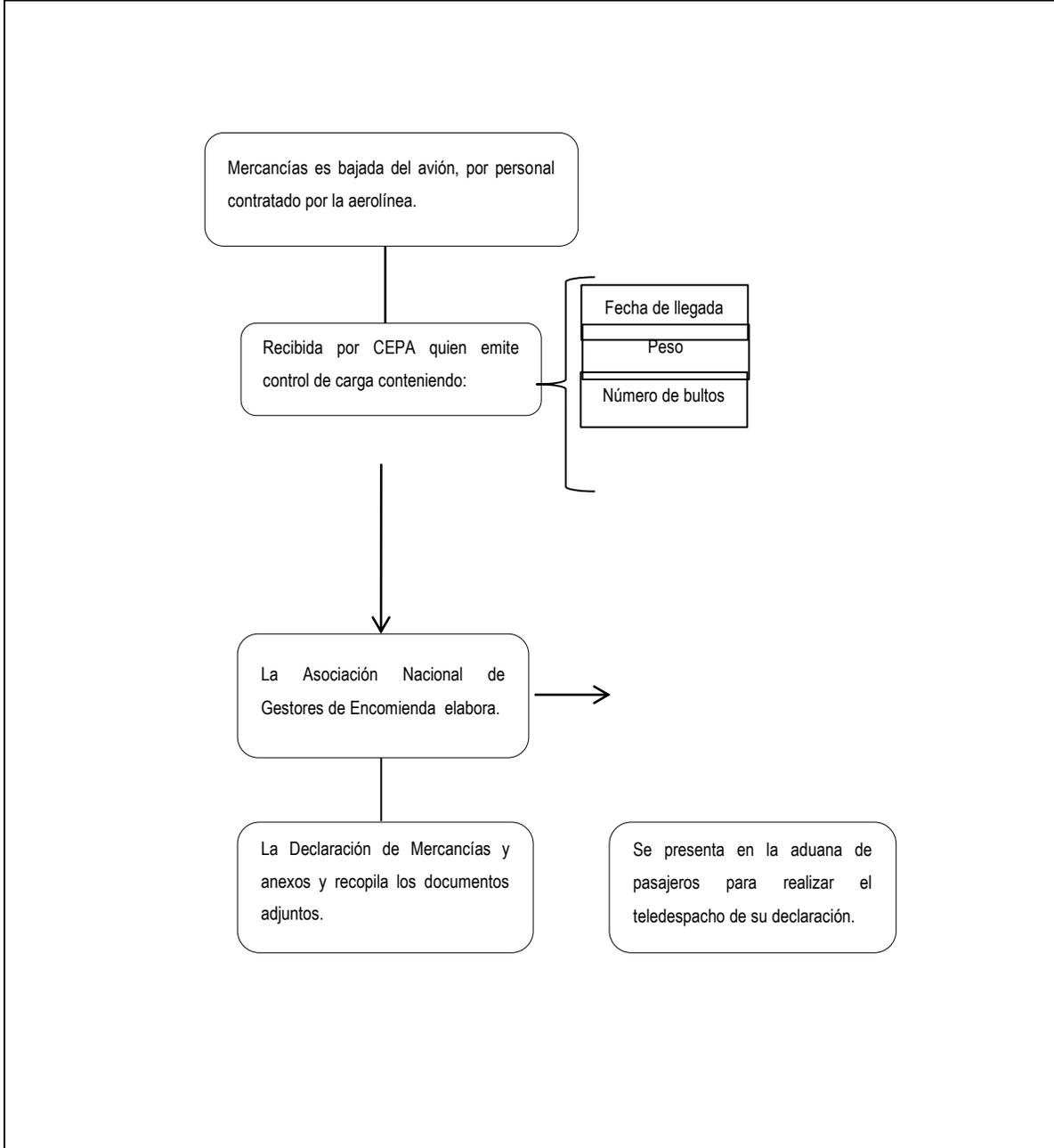
<b>Elemento o Área:</b> Presentación de la Declaración de Mercancías ante la autoridad aduanera.			
<b>4.1. Gestores de Encomienda.</b>			
<b>Política:</b> Se presentara ante la autoridad aduanera la declaración de mercancías con los documentos adjuntos necesarios para ser teledespachada.			
No	Procedimiento	Control	F
1.	La mercancía se baja del avión por medio de personal contratado por la aerolínea.	Se debe verificar que todos los empleados porten su documento de identificación como empleado de la aerolínea.	
2.	La mercancía es recepcionada por parte de CEPA quién emite el control de carga, en donde se especifica la cantidad de bultos, el peso y la fecha de llegada.	Constatar que se bajen todos los paquetes traídos por los encomenderos descritos en el control de carga emitido por CEPA.	
3.	La Asociación Nacional de Gestores de Encomienda y Cultura elabora la declaración y pagan los impuestos, derechos arancelarios si los hay.	Revisar la declaración de mercancías elaborada por la Asociación Nacional de Gestores de Encomienda y Cultura.	
4.	Recopila y adjunta todos los documentos relacionados a la declaración de mercancías.	Verificar que se anexen todos los documentos relacionados a las mercancías que se está declarando.	
5.	Se presentan a la aduana de pasajeros a realizar el teledespacho.	Verificar que presenten toda la documentación necesaria.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 11 de 39	

**Elemento o Área:** Presentación de la Declaración de Mercancías ante la autoridad aduanera.

**Gestores de Encomienda.**

**Política:** Se presentara ante la autoridad aduanera la declaración de mercancías con los documentos adjuntos necesarios para ser teledespachada.



Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 12 de 39	

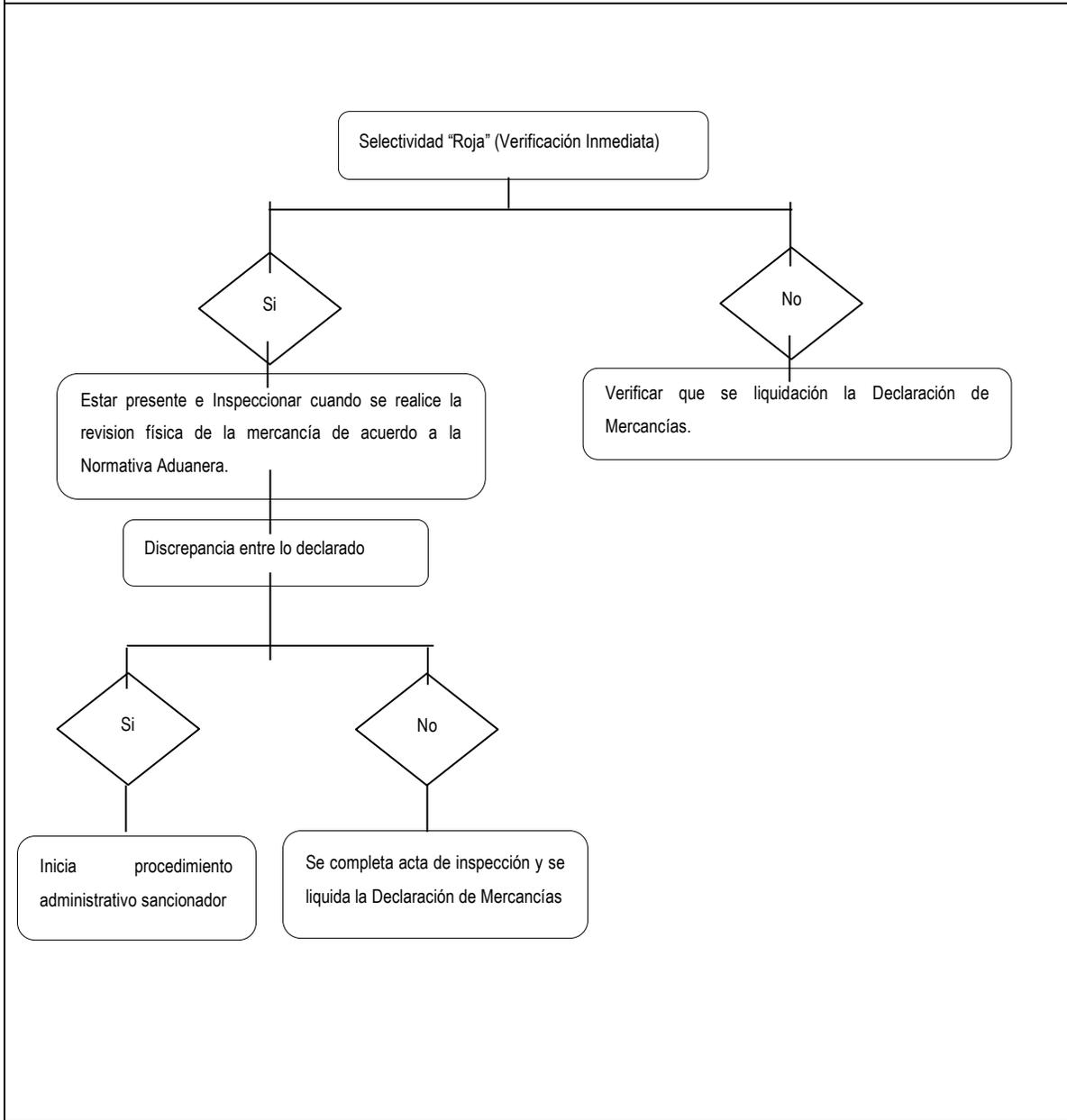
<b>Elemento o Área:</b> Verificación Inmediata (Selectividad Roja)			
<b>Gestores de encomiendas.</b>			
<p><b>Política:</b> en caso de verificación inmediata el gestor de encomienda deberá realizar lo establecido por la autoridad aduanera de acuerdo a la normativa legal.</p>			
No	Procedimiento	Control	F
1.	Se entrega la declaración de mercancías y el resultado de la selectividad es “rojo” que es verificación inmediata.	Verificar que toda la mercancía haya sido declarada, de acuerdo a la normativa aduanera, de lo contrario anotar los errores cometidos.	
2.	Estar presente e inspeccionar cuando se realice la revisión física de la mercancía de acuerdo a la Normativa Aduanera.	Estar atento en todo el proceso de la verificación y en todo lo que exprese el contador vista.	
3.	Si existe discrepancia con lo declarado se procede a iniciar el procedimiento administrativo sancionador regulado en art 15 de la Ley de Simplificación Aduanera.	Revisar los documentos entregados por la autoridad aduanera cuando se encuentren discrepancias con lo declarado.	
4.	De no existir discrepancias entonces se liquida la Declaración de Mercancías presentada.	Verificar que se entregue la Declaración de Mercancías debidamente liquidada y firmada.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 13 de 39	

**Elemento o Área:** Verificación Inmediata (Selectividad Roja)

**Gestores de Encomienda.**

**Política:** En caso de verificación inmediata el gestor de encomienda deberá realizar lo establecido por la autoridad aduanera de acuerdo a la normativa legal.



Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 14 de 39	

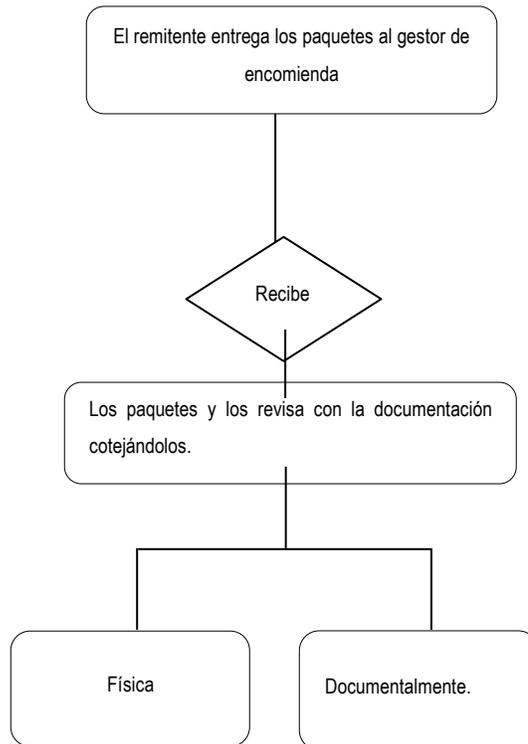
<b>Elemento o Área:</b> Recepción de paquetes en el extranjero			
<b>Responsabilidades de otro personal involucrado u gestor de encomiendas.</b>			
<b>Política:</b> El gestor de encomienda contará cada paquete recibido y revisará los documentos que la amparan entregados por el cliente.			
No	Procedimiento	Control	F
1.	El remitente entrega los paquetes al gestor de encomienda.	Identificar cada paquete con cada cliente y consignatario para evitar reclamos.	
2.	Al recibir los paquetes los revisa con la documentación correspondiente cotejándolos físicamente y documental.	Verificar la salida y arribo de las encomiendas mediante hojas de control de envío y recepción, según código y nombre del consignatario de cada paquete con su respectiva descripción y peso.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 15 de 39	

**Elemento o Área:** Recepción de paquetes en el extranjero

**Responsabilidades de otro personal involucrado u gestor de encomiendas.**

**Política:** El gestor de encomienda contará cada paquete recibido y revisará los documentos que la amparan entregados por el cliente.



Elaborado por: M.L.H.H

Autorizado por: X.A.B.M

Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 16 de 39	

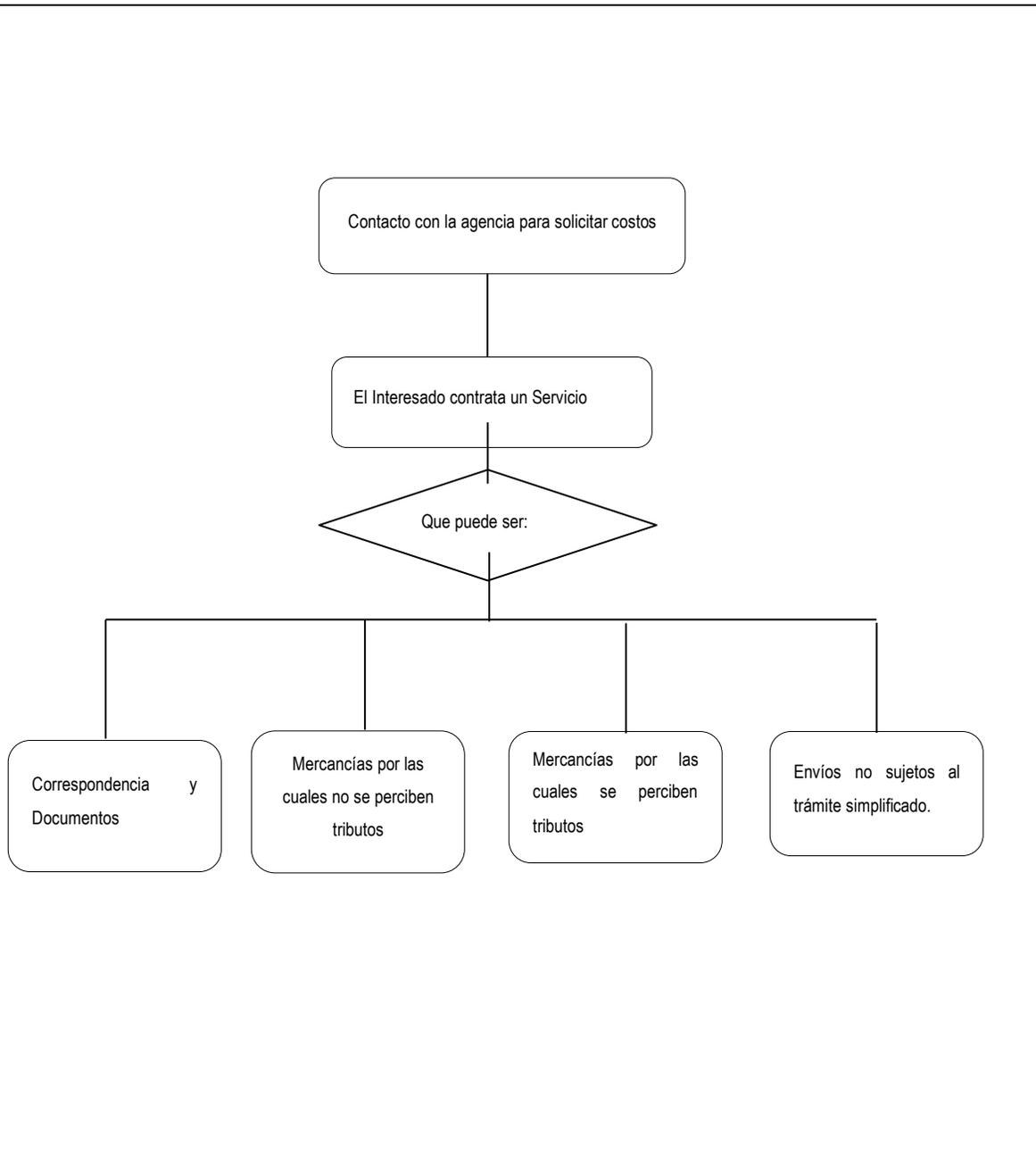
<b>Elemento o área:</b> Contratación de servicios expresos			
<b>4.2. Empresa Courier.</b>			
<b>Política:</b> Una vez entablada la conversación con el cliente, la empresa courier deberá proporcionar toda la información necesaria y pertinente del desarrollo de sus actividades.			
No	Procedimiento	Control	F
1.	El interesado contacta a la agencia para solicitar información sobre los costos del envío.	La evaluación permanente orientada a la identificación de oportunidades de mejorar los servicios y la comunicación con los clientes.	
2.	El interesado contrata un servicio en específico y lo asignan al departamento relacionado.	Comprobar que los documentos de identificación de las personas naturales o jurídicas sean mostrados y obtenido copia de ellos para resguardo.	
3.	Entre los servicios a seleccionar pueden ser las descritas en la DACG 009-2012	Preguntar a determinados clientes que servicios son los que mejor les parece para verificar si los empleados explican bien cada servicio y si al cliente le ha quedado claro en que consiste cada uno.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 17 de 39	

**Elemento o Área:** Contratación de Servicios Expresos

**Empresa Courier**

**Política:** Una vez entablada la conversación con el cliente, la empresa courier deberá proporcionar toda la información necesaria y pertinente del desarrollo de sus actividades.



Elaborado por: M.L.H.H

Autorizado por: X.A.B.M

Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 18 de 39	

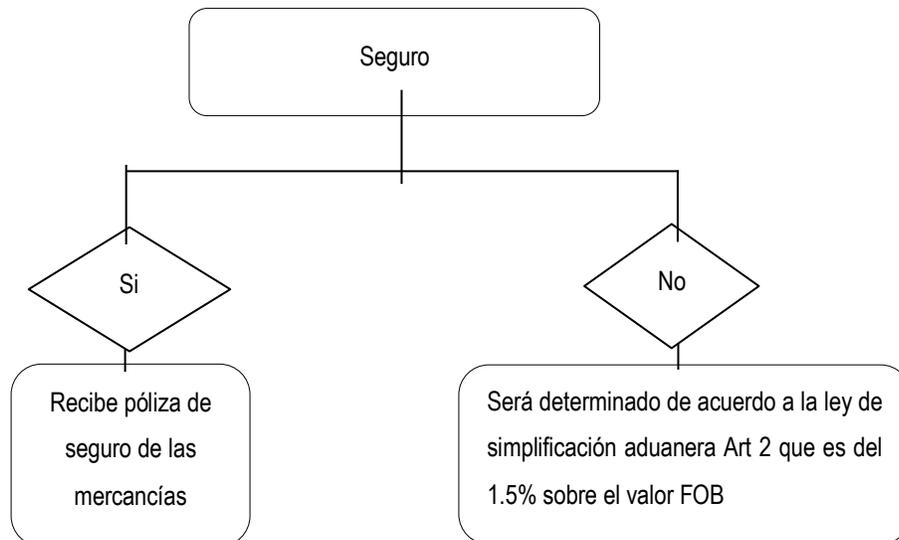
<b>Elemento o Área:</b> Cálculo de seguro.			
<b>Empresa Courier</b>			
<p><b>Política:</b> Él importador de encomiendas realizara el cálculo y deberá solicitar la póliza de seguro de las mercancías si fueron contratados los servicios por otro medio privado o público.</p>			
No	Procedimiento	Control	F
1.	El importador de encomiendas recibirá la documentación que ampara que las mercancías han sido aseguradas.	Verificar el criterio aplicado para el cálculo del seguro, si es con la empresa, con la aseguradora o en base a la normativa aduanera vigente.	
2.	De no contar con seguro este será determinado de acuerdo a las leyes establecidas en el país de importación que para El Salvador es del 1.5% sobre el valor FOB.	Verificar el cálculo que se realiza para cada importación a realizar para evitar caer en errores e incumplimientos aduaneros.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 19 de 39	

**Elemento o Área:** Cálculo o Póliza de Seguro.

**Empresa Courier**

**Política:** El importador de encomiendas realizara el cálculo y deberá solicitar la póliza de seguro de las mercancías si fueron contratados los servicios por otro medio privado o público.



Elaborado por: M.L.H.H

Autorizado por: X.A.B.M

Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 20 de39	

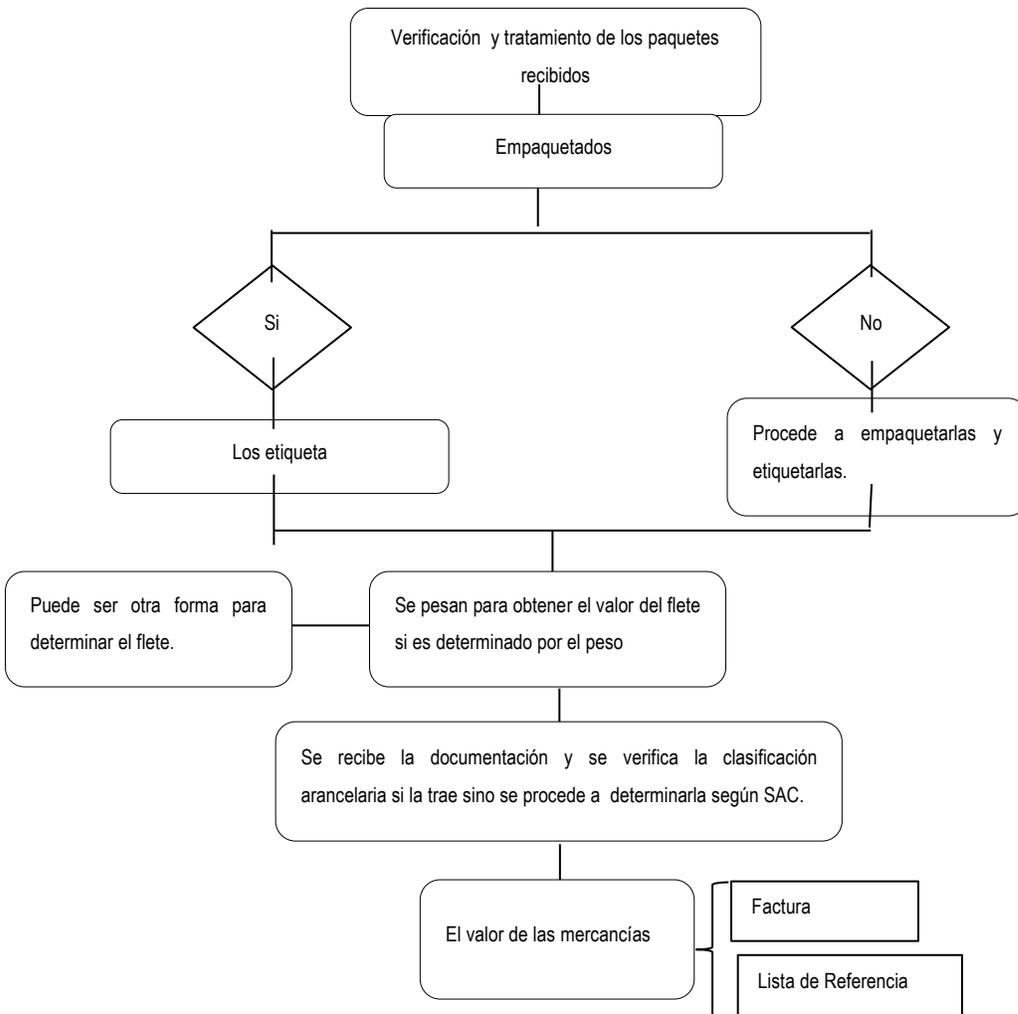
<b>Elemento o Área:</b> Verificación y tratamiento de los paquetes recibidos			
<b>Empresa Courier</b>			
<p><b>Política:</b> Él importador de encomiendas efectuará revisiones de lo que contiene y como han sido empaquetadas con su respectiva etiqueta las mercancías, incluyendo el peso de acuerdo al cálculo de flete, según el peso.</p>			
No	Procedimiento	Control	F
1.	El importador de encomiendas recibe las mercancías y las empaqueta si no están empaquetadas y procede a etiquetarlas.	Verificar que se realiza el cotejo documental con lo presentado físicamente en el momento de etiquetarse.	
2.	Al recibir los paquetes se pesan, para poder determinar el flete que le correspondería de acuerdo a su peso u otra forma establecida por el cliente.	Evaluar si los precios de flete han sido aplicados proporcionalmente al peso en kilogramos de las mercancías.	
3.	Al recibir la documentación se verificará la clasificación arancelaria, si ya la trae establecida, sino se procede a determinarla según el SAC.	Revisar si la clasificación y valoración de las mercancías están ejecutándose según normativa legal vigente.	
4.	El valor de las mercancías se tomara de la factura y sino trae se establecerá según las listas de referencia proporcionadas por la autoridad aduanera.	Verificar cada mes si ha habido actualizaciones o modificaciones sobre las listas de precios de referencia de DGA para verificar si las utilizadas son las correctas.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 21 de 39	

**Elemento o Área:** Verificación y tratamiento de los paquetes recibidos

**Empresa Courier**

**Política:** El importador de encomiendas efectuara revisiones de lo que contiene y como han sido empaquetadas con su respectiva etiqueta las mercancías. Incluyendo el peso de acuerdo al cálculo de flete según el peso.



Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 22 de 39	

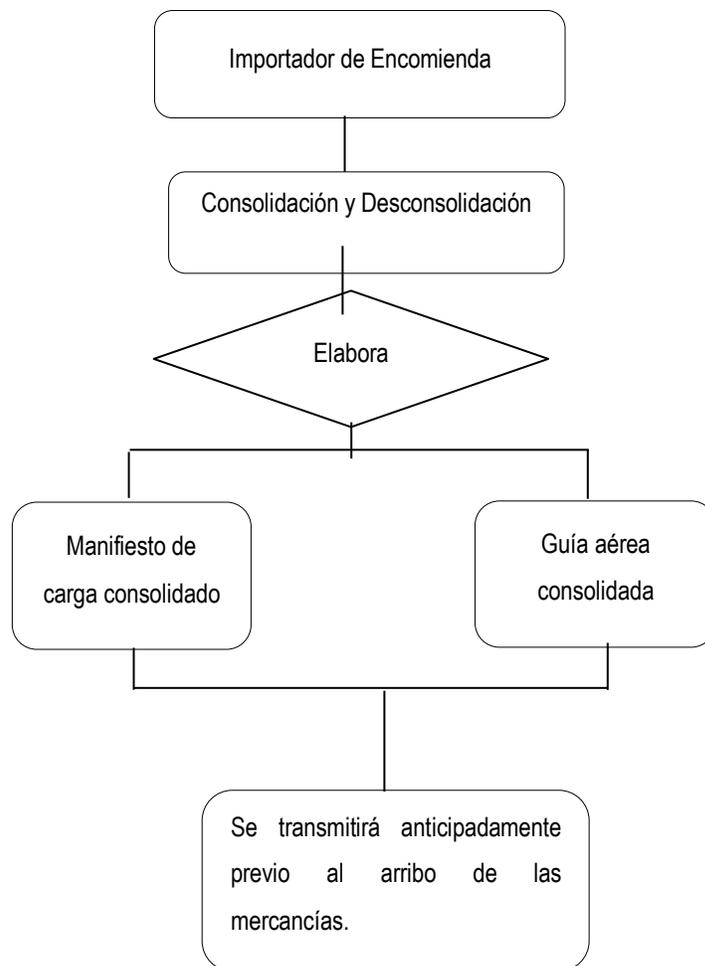
<b>Elemento o Área:</b> Consolidación y Desconsolidación			
<b>1. Responsabilidades de otro personal involucrado u empresa courier.</b>			
<p><b>Política:</b> Él importador de encomiendas transmitirá anticipadamente el manifiesto de carga general que contiene la guía aérea consolidada, esto antes del arribo de las mercancías a su destino.</p>			
No	Procedimiento	Control	F
1.	El importador de encomienda realizara el manifiesto y guía aérea consolidada.	Inspeccionar el desarrollo de la transmisión de manifiesto general y guía consolidada antes del arribo de las mercancías al país destino.	
2.	Después los transmitirá anticipadamente previo al arribo de las mercancías al país de importación.	Verificar los documentos que coincidan en la importación de encomiendas	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 23 de 39	

**Elemento o Área:** Consolidación y Desconsolidación

**Empresa Courier**

**Política:** El importador de encomiendas transmitirá anticipadamente el manifiesto de carga general que contiene la guía aérea consolidada, esto antes del arribo de las mercancías a su destino.



Elaborado por: M.L.H.H

Autorizado por: X.A.B.M

Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 24 de 39	

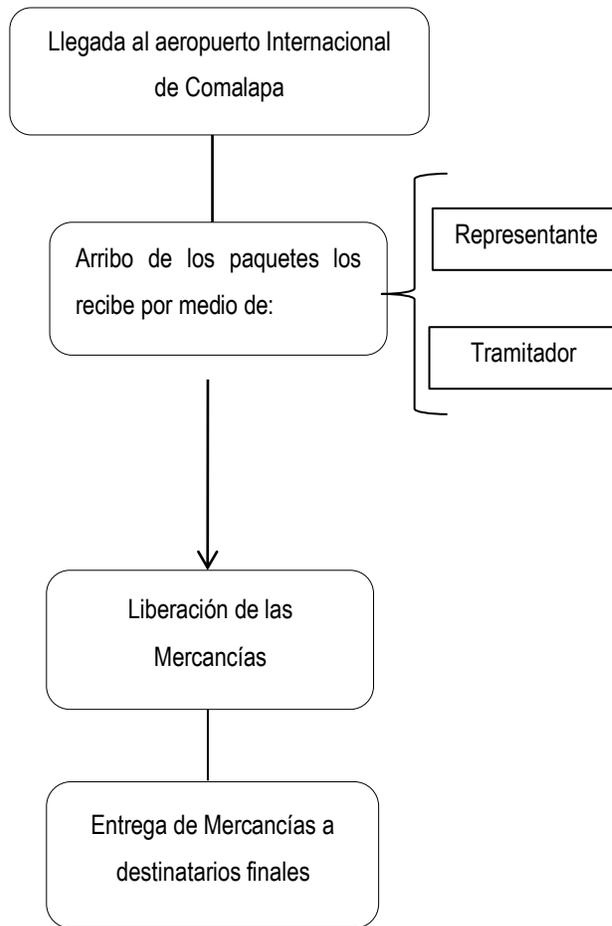
<b>Elemento o Área:</b> Llegada al Aeropuerto Internacional de Comalapa			
<b>Responsabilidades de otro personal involucrado de Empresa Courier</b>			
<p><b>Política:</b> Él importador de encomiendas deberá recibir las mercancías después de su arribo al aeropuerto por medio de sus tramitadores o personalmente.</p>			
No	Procedimiento	Control	F
1.	Ante el arribo de los paquetes, el representante o tramitadores reciben las mercancías en el aeropuerto.	Comprobar que las mercancías han sido recibidas por personal autorizado por la empresa y que se emita el control de carga de CEPA correctamente.	
2.	Después realiza el proceso para liberar las mercancías y entregarlas a sus destinatarios finales posteriormente.	Seguir correctamente todos los pasos según lo establezca la normativa. Luego verificar que se encuentre todas las encomiendas que se están importando.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 25 de 39	

**Elemento o Área :**Llegada al Aeropuerto Internacional de Comalapa

**Responsabilidades de otro personal involucrado de Empresa Courier**

**Política:** Él importador de encomiendas deberá recibir las mercancías después de su arribo al aeropuerto por medio de sus tramitadores o personalmente.



Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	21/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 26 de 39	

**Elemento o Área:** Indemnización a los usuarios

**1. Responsabilidades de otro personal involucrado u gestor de encomiendas.**

**Política:** Él importador de encomiendas indemnizará con el 100% del valor FOB de las mercancías en caso de extravío o hurto.

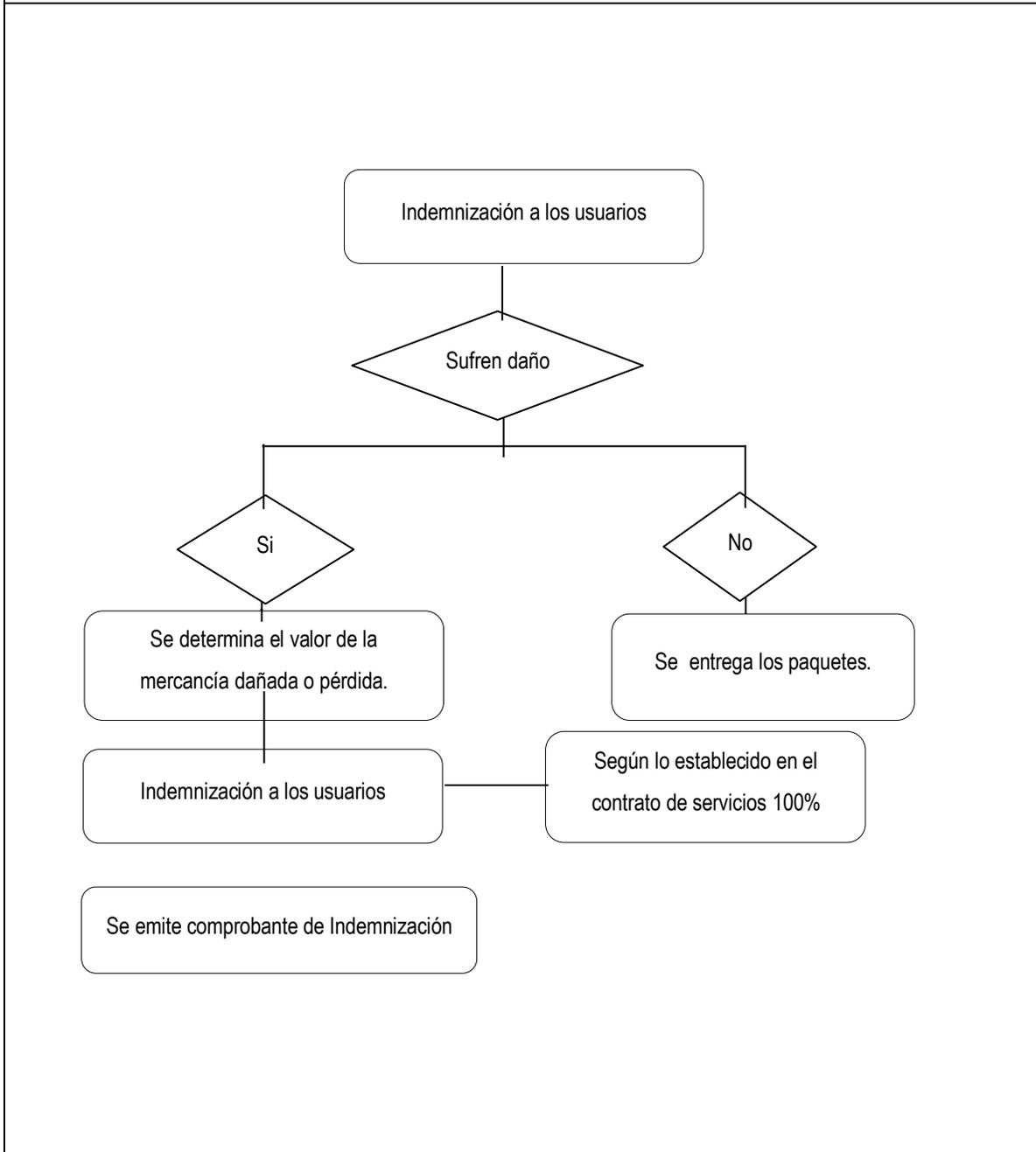
No	Procedimiento	Control	F
1.	Se emite la resolución que comprueba que las mercancías han sufrido algún daño o pérdida.	Monitorear los paquetes y revisarlos físicamente cada dos días para verificar que no estén violentados.	
2.	Se determina el valor de la mercancía dañada o pérdida, para realizar el pago al usuario.	Determinar los valores de acuerdo a las listas de precios de referencia que proporciona la DGA.	
3.	El importador de encomienda responde ante los hechos ocurridos bajo su responsabilidad, indemnizando según lo establecido en la contratación de los servicios.	Verificar que tan ocurren se hacen efectivas este tipo de indemnizaciones con el mismo sujeto o no.	
4.	Se emite el respectivo comprobante que las personas recibieron su indemnización.	Se lleva un control de registro de los documentos que se utilicen para pagar contingentes.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 27 de 39	

**Elemento o Área:** Indemnización a los usuarios

**Empresa Courier**

**Política:** El importador de encomiendas indemnizara con el 100% del valor FOB de las mercancías en caso de extravío o hurto.



Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 28 de 39	

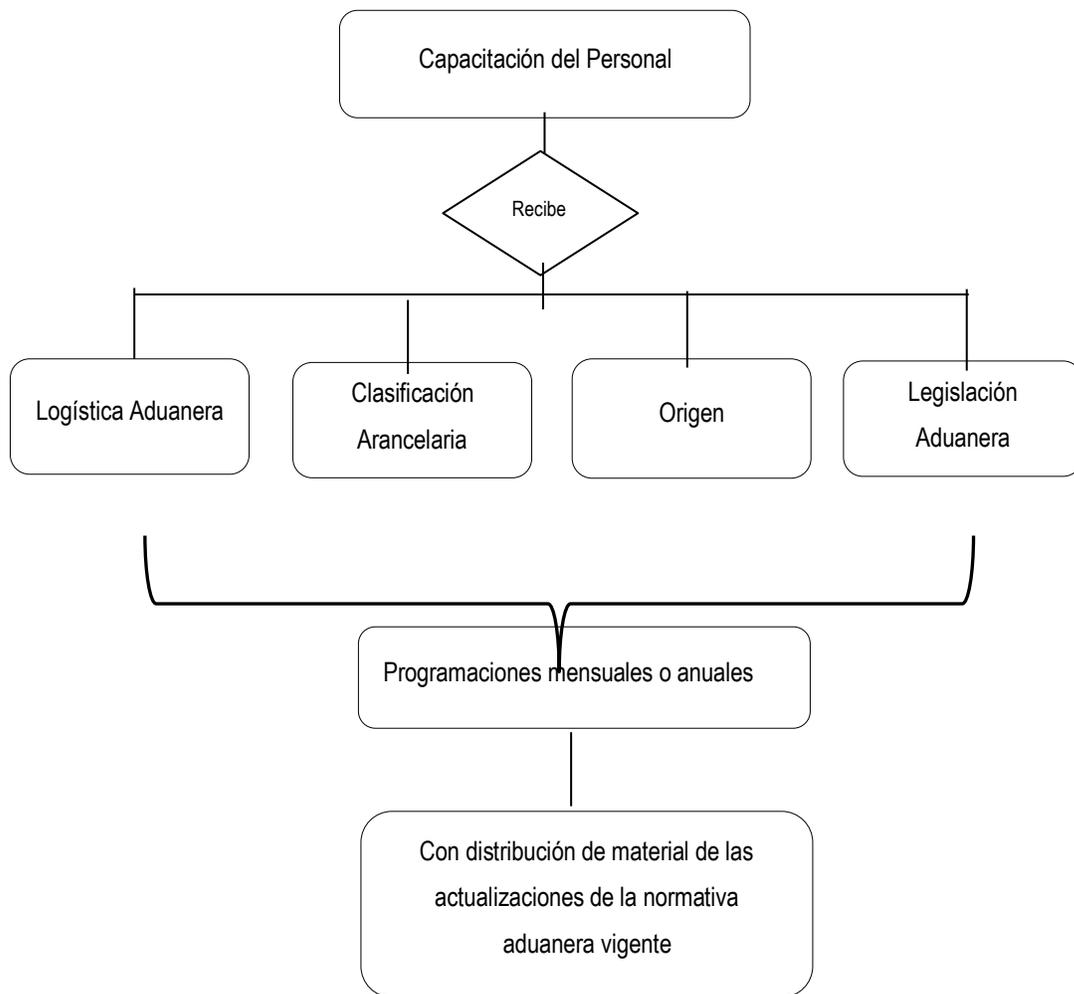
<b>Elemento o Área:</b> Capacitación del Personal			
<b>Responsabilidades Junta General de Empresas Courier y ANGEC</b>			
<p><b>Política:</b> Facilitar las herramientas necesarias que permitan al personal desarrollar sus aptitudes y conocimientos en el ámbito aduanero que contribuyan con su desarrollo integral y personal.</p>			
No	Procedimiento	Control	F
1.	Capacitación frecuencia en logística aduanera, clasificación arancelaria, origen, legislación aduanera etc.	Utilizar una calendarización para que el personal pueda mejorar su experiencia en el ámbito aduanero.	
2.	Que existan programaciones mensuales o anuales para que la empresa courier o gestores reciban capacitaciones en temáticas aduaneras.	Realizar pruebas esporádicas al personal, para involucrarse en su proceso de aprendizaje e identificar el nivel de sus conocimientos.	
3.	Se distribuirá material de las actualizaciones de las normativas aduanera vigente sobre las cuales no se haya brindado entrenamiento.	Realizar cada cierto periodo una evaluación sobre los artículos a estudiar, para determinar la asimilación.	
Elaborado por: M.L.H.H		Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 29 de 39	

**Elemento o Área:** Capacitación del Personal

**Responsabilidades Junta General de Empresas Courier y ANGEC**

**Política:** Facilitar las herramientas necesarias que permitan al personal desarrollar sus aptitudes y conocimientos en el ámbito aduanero que contribuyan con su desarrollo integral y personal.



Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 30 de 39	

## 5. Formatos Utilizados por Empresas Couriers

### MANIFIESTO DE CARGA



## MANIFIESTO DE CARGA

FECHA  NUMERO DE MANIFIESTO

SEÑORES:  CIUDAD  DIRECCION

CONDUCTOR:  VEHICULO PLACA:  REMOLQUE PLACA:

REMITIMOS A USTEDES LAS SIGUIENTES MERCANCIAS PROCEDENTES DE:

REMITIDAS POR:  COBRAR OFICINA DE:

NOTA:

CUMPLIDO No.	PRODUCTO	KILOS	GALONES

FIRMA Y SELLO AUTORIZADOS J.B.T.

FIRMA Y SELLO DESTINATARIO

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 31 de 39	

**GUÍA AEREA**

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 32 de 39	

**CONTROL DE CARGA - CEPA**

**COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA**  
 AEROPUERTO INTERNACIONAL EL SALVADOR  
 TERMINAL DE CARGA  
**CONTROL DE CARGA**

No. 1050251

CA

MANIFIESTO No.: DECRETO POLIZA No.: No. GUIA AEREA: CODIGO LINEA AEREA: CODIGO PAIS ORIGEN: FECHA DE INGRESO:	CONSIGNATARIO:  UBICACION BODEGA:
--	---

MARCAS	NUMERO	TIPO EMBALAJE	CONTENIDO	RECIBIDO		MANIFESTADO		CODIGOS	
				BULTOS	PESO (KGS.)	BULTOS	PESO (KGS.)	PRODUCTO	EMPAJE
Cepa									

OBSERVACIONES:

HORAS:  
 VERIFICACION DE DOCUMENTOS \_\_\_\_\_  
 RECEPCION BODEGA T \_\_\_\_\_  
 REVISION BODEGA T \_\_\_\_\_  
 ENTRADA SALON REGISTRO O PREVIA \_\_\_\_\_  
 SALIDA SALON REGISTRO O PREVIA \_\_\_\_\_  
 REVISION EXPEDICION \_\_\_\_\_  
 ENTREGA EXPEDICION \_\_\_\_\_

OFICINA CONTROL DE CARGA	REVISION FISICA	RAZONAMIENTO	SOLVENCIA	RESPONSABLE TRAMITE DE EXPEDICION
FECHA: _____	FECHA: _____	FECHA: _____	DM No.: _____ FECHA: _____ FACT. CEPA: _____ FECHA: _____	P. VEHICULO: _____ MOTORISTA: _____ FECHA: _____ E. _____ POR CONSIGNATARIO
RESPONSABLE	CONTADOR VISTA	VERIFICADOR		

ADUANA

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 33 de 39	

### DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS - IM4-IMPORTACIÓN DEFINITIVA

UNCTAD / SIEMREA

1 Declaración		A Aduana Codigo :	
2 Exportador No. :		Manif. :	
3 Pagina	4 List. Registro	Numero : Fecha :	
5 Items	6 Tot. Bultos	Numero de referencia :	
3 Destinatario No.		9 Responsable financiero No.:	
10 Pais ultima proced.		11 Pais transnacion	12 Total Costos
13 Yases			
14 Declarante / Representante No.		15 Pais de Exportacion	16 Pais exp. a B XX
17 Pais de destino		18 Pais de origen	
19 Pais de destino			
18 Registro Transportista, Medio de Transporte Pais 19CI		20 Incoterms/Certificacion Electronica	
21 No. ARIVU		22 Birras y total de Factura	
23 Tasa camb.		24 Naturaleza	
25 Modo trap	26 Modo trap Interior	27 Lugar de descargo	28 Batos financieros
29 Aduana de Entrada		30 localizacion mercancias	
31 Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza		32 Item	
Bultos y descr. de las mercancías		33 Posicion arancelaria	
Cantidad y Embalaje :		34 Pais ori.	35 Peso Brute
No(s) contenedor(es) :		36 Acuerdo	37 Regimen
		38 Peso Neto	39 Que/LIC.
		40 Documento de transporte / anterior :	
41 Licencia No. + 0.00 + 0.00 - 0.00 / V / CD : XXXXXXXXXX		41 Cantidad	42 Valor FOB/Item
43 Metodo		44 Codigo ME	45 Ajuste
		46 Valor CIF/Item	
47 Tipo	Base Imponible	Tasa	Importe
DAI			1
IVA			1
OTR			1
Total :		1	Importe total :
50 Observaciones No. Firma :		C Aduana de Salida	
51 Admision previa y pais			
52 Garantia no valida para		Cod. 53 Aduana de destino (y pais)	
D CONTROL DE LA ADUANA DE DESTINO Resultados :		54 Lugar y fecha	
Firma :		Firma y nombre del declarante/representan	

Elaborado por: M.L.H.H

Autorizado por: X.A.B.M

Revisado por: V.E.R.R



	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 35 de 39	

## 6. Formatos Utilizados por Gestores de Encomiendas

### DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS – IM-4 PARA ENVIOS POR MEDIO DE GESTORES DE ENCOMIENDA

UNIDAD / DIVISION

1 Declaración		A Aduana Codigo :	
2 Exportador No. :		Manif. :	
3 Pagina	4 List. Registro	Numero :	
5 Items		6 Tot. bullos	7 Numero de referencia
8 Fecha :			
9 Responsable financiero No.:			
10 Pais ultima proced.		11 Pais tran. nacion	12 Total Costos
13 Tasa			
14 Declarante / Representante No.:		15 Pais de Exportacion	16 Pais exp. a B
		17 Pais destino a D XX	
18 Pais de origen		17 Pais de destino	
19 Registro Transportista, Medio de Transporte, Pais, PCT, D		20 Inoterna/Certificacion Electronica	
21 No. ARIVU		22 Divisa y total de factura	23 Tasa camb. 1
24 Naturaleza K X		25 Franqueo K X	
26 Modo trap. Interior	27 Lugar de descargo	28 Batos financieros Codigo banco :	
29 Aduana de Entrada		30 Localizacion mercancías	
31 Banco Agencia :		Fecha Pago :	
32 Marcas y numero - No(s) contenedor(es) - Numero y naturaleza		33 Item 1	33 Posicion arancelaria
34 Marcas y numeros : S/M		34 Pais ori. a B	35 Peso bruto kg
35 Cantidad y Embalaje : S/M		36 Acuerdo	
36 No(s) contenedor(es) :		37 Regimen	38 Peso neto kg
37 Clas		39 Que/Lic. kg	
38 Licencia No. :		40 Documento de transporte / anterior	
39 + 0.00 + 0.00 = 0.00 / V / CB : XXXXXXXXXX		41 Cuantia	42 Valor FOB/Item
40 Adjun. D.A. :		43 Metodo /al.	
41 Certifica- ficos		44 Codigo MS	
42 Ajuste 1		45 Valor CIF/Item	
43 Tipo Base imponible Tasa Importe HP		46 Cuenta de credito	
44 Liquidacion de los impuestos		47 Cda. Deposito/Plazo en dias /	
45 DAI		48 DATOS CONTABLES	
46 IVA		49 Modo de pago : CONTADO	
47 OTM		50 No. de liquidacion : Fecha :	
48 Total :		51 No de recibo : Fecha :	
49 Impuestos globales: 0.00 Dolares		52 Garantia : 0 Fecha :	
50 Importe total : Dolares		53 Impuestos globales: 0.00 Dolares	
51 Observaciones No Firma :		54 Aduana de destino (y pais)	
52 Adm. para previo y pais		55 Cda. Aduana de destino (y pais)	
53 Garantia no valida para		56 Lugar y fecha	
54 CONTROL DE LA ADUANA DE DESTINO Resultados :		57 Sello :	
55 Firma :		58 Firma y nombre del declarante/representan	

Elaborado por: M.L.H.H

Autorizado por: X.A.B.M

Revisado por: V.E.R.R

	<b>Nombre del ente</b>	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 36 de 39	

## DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS PARA PEQUEÑOS ENVÍOS – GESTOR DE ENCOMIENDAS

TIPO DE BIENES	VALOR EN ADUANA \$	IMPUESTO (IVA) \$
BIENES NUEVOS		
BIENES USADOS		
<b>TOTAL</b>		

**JURO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTA DECLARACION SON CIERTOS**

Fecha (día / mes / año) \_\_\_\_\_

Firma del Gestor de Encomiendas X \_\_\_\_\_

<p style="text-align: center;"><b>USO EXCLUSIVO DE ADUANAS</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Firma y sello de Oficial Aduanero</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Firma y sello de Contador Vista</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>USO EXCLUSIVO DEL BANCO</b></p>
--	---

Elaborado por: M.L.H.H

Autorizado por: X.A.B.M

Revisado por: V.E.R.R



	Nombre del ente	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 38 de 39	

## BOLETA DE EXPEDICIÓN

Esta es entregada presentada ante la autoridad aduanera y se utiliza para retirar las mercancías liberadas.

			<b>DIRECCION GENERAL DE ADUANAS</b>		
<b>BOLETA DE EXPEDICION</b>					
CONSIGNATARIO					
No. DE GUIA AEREA:					
DECLARACION N°.	N°. DE BULTOS	FECHA DE DESPACHO			
FIRMA Y SELLO			NOMBRE, FIRMA		
OFICIAL ADUANERO / CONTADOR VISTA			FUNCIONARIO DE ADUANAS EN EXPEDICION		

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

	Nombre del ente	FECHA	25/11/2013
	Manual de Políticas, Procedimientos y Controles sobre el Envío de Encomiendas	Página 39 de 39	

## LIQUIDACIÓN DE IMPUESTOS

Liquidación de Impuestos

		<b>ANEXO A LA DECLARACION DE VIAJERO USO EXCLUSIVO DE ADUANAS LIQUIDACION DE IMPUESTOS</b> Según Art. 32 de la Ley de Equipajes de Viajeros procedentes del Exterior.			
No. Registro SIDUNEA _____		Fecha _____		Régimen 4000/007	
Firma y sello Oficial Aduanero _____					
Valor Total de Mercancías		\$			
(-) Franquicia Utilizada		\$			
(=) Valor sujeto a pago		\$			
Impuesto del 30% Ley de Equipaje		\$			
(+) Multa		\$			
(=) Total a pagar/Ley de Equipaje		\$			
<small>IOCH- 01/06</small>					
Firma y sello de contador Vista _____					

Elaborado por: M.L.H.H	Autorizado por: X.A.B.M	Revisado por: V.E.R.R
------------------------	-------------------------	-----------------------

## CAPITULO IV - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones.

#### 4.1.1 Gestores de Encomiendas.

- a. Los gestores de encomiendas son figuras consideradas como importadores de encomiendas en El Salvador, autorizados por la DGA como auxiliares de la función pública aduanera, los cuales son importantes, ya que por medio de ellos se realiza el proceso de importación hasta la entrega de tales bienes a sus destinatarios finales.
  
- b. En los procesos de importación de encomiendas realizadas por los gestores de encomiendas se determinó que no se capacitan regularmente acerca de temas aduaneros, por ejemplo no tienen bien definido que normativa aplican y/o utilizan en el desarrollo de sus operaciones lo cual les trae problemas como cometer incumplimientos aduaneros y tributarios los cuales traen consigo sanciones como lo son las multas administrativas y tributarias, además no cuentan con políticas, procedimientos y controles definidos para diferentes situaciones en general que se puede presentar dentro del proceso de importación.
  
- c. La mayor parte de gestores de encomiendas son personas naturales que se dedican a la actividad encomendera, representadas por la Asociación Nacional de Gestores de Encomiendas y Cultura (ANGEC), dependen de dicha asociación para realizar la mayor parte de sus operaciones ante la aduana lo que ha causado que muchos de ellos tengan desinterés o desconocimiento de temas aduaneros como clasificación arancelaria, utilización de las listas de valoración u cálculos de multas tributarias.

#### 4.1.2 Empresas Couriers.

- a. Las empresas courier, autorizadas por la DGA como auxiliares de la función pública aduanera, realizan procesos ágiles de importación de diversos envíos entre ellos los bienes considerados como encomiendas, es decir, bienes para ayuda familiar
  
- b. Las empresas couriers están mejor desarrolladas y organizadas en el ámbito aduanero en comparación con los gestores de encomiendas, lo cual permite un servicio seguro, confiable y ágil, sin embargo por el volumen de sus operaciones siempre incurren en incumplimientos aduaneros y tributarios por lo que incurren en sanciones como multas administrativas y tributarias, además no se capacita regularmente al personal involucrado en las operaciones aduanales, también se observó que necesitan ciertas políticas, procedimientos y controles específicos sobre las actividades que realizan para la importación de las mercancías.

El sistema aduanero puede ser facilitador u obstaculizador en los procesos aduaneros, ya que este representa el vínculo entre un país y otro, por ello es necesario que la simplificación de procesos aduaneros que permita reducir y eliminar los costos en dichos procedimientos, por lo tanto es necesario que las empresas couriers y los gestores de encomiendas se actualicen constantemente en temáticas aduaneras y tengan definidas políticas, procedimientos y controles específicos del proceso de importación y así evitar significativamente caer en incumplimientos aduaneros y tributarios.

## **4.2. Recomendaciones.**

### **4.2.1 Gestores de Encomiendas.**

- a. Los gestores de encomiendas deben ofrecer y prestar un servicio de calidad para generar mayor confianza en los usuarios y tengan más seguridad a la hora de contratar el servicio de envío de encomiendas e incrementar la demanda de los mismos.
- b. Las políticas son criterios generales muy importantes porque establecen el marco de referencia para el desempeño de las actividades de encomiendas; por lo tanto gestores de encomiendas procedan a adoptarlas para disminuir las deficiencias que se cometen en el proceso de importación y a tener un lineamiento más definido respecto a determinadas situaciones.
- c. Los gestores de encomiendas tienen que capacitar constantemente a los empleados para que sean más eficientes y eficaces en el desempeño de sus actividades y evitar el cometimiento de infracciones aduaneras y el pago de las mismas.
- d. A la Asociación Nacional de Gestores de Encomiendas y Cultura (ANGEC), debe procurar que los aspirantes a ser miembros de la asociación tengan al menos los conocimientos mínimos básicos de los procesos y normativa aduanera para que realicen consecuentemente sus actividades.
- e. Los gestores de encomiendas procuren adoptar un manual que contenga políticas, procedimientos y controles sobre el envío de encomiendas para ordenar los procesos de importación, agilizar el tiempo de entrega de los paquetes a los destinatarios y evitar gastos innecesarios como lo es el pago de indemnizaciones a los usuarios o pago de multas a la administración aduanera.

#### 4.2.2 Empresas Couriers.

- a. La eficiencia de los envío depende de la agilidad con que circulan las mercancías y de la veracidad de la información que se declara, por lo que se deben implementar estrategias innovadoras que permitan ofrecer un servicio de calidad a los usuarios a la hora de contratar el servicio.
- b. Las políticas son das; Las empresas courier necesitan implementar políticas, criterios generales que establecen el marco de referencia para el desempeño de las actividades de importación de mercancías, y adoptarlas para disminuir las deficiencias que se cometen y que provocan la comisión de infracciones aduaneras.
- c. La normativa aduanera y tributaria es una de las bases más importantes para llevar a cabo el proceso de importación de encomiendas, por lo tanto se debe capacitar constantemente al personal involucrado de tal forma que las empresas cumplan con todas sus obligaciones exigidas por la normativa para evitar que se den errores que afecten el record de la empresa por entregas tardías, pérdidas y pago de multas. De aquí que la verificación del contenido de las importaciones contribuiría a detectar errores u omisiones por inexactitudes en la información declarada respecto a la mercancía física.
- d. Las empresas courier deberían adoptar un manual que contenga políticas, procedimientos y controles sobre los envíos de mercancías para ordenar los procesos de importación, agilizar el tiempo de entrega de los paquetes a los destinatarios y evitar gastos innecesarios como lo es el pago de indemnizaciones a los usuarios o pago de multas a la administración aduanera.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

Ana María Ester Coreas y Laura Teresa Morenco Peñate, Tesis "Tratamiento aduanero, Contable y Tributario de las operaciones que realizan las empresas courier", Universidad de El Salvador 2012.

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Decreto N° 551, Publicado en D.O. N° 2004, Tomo 353 del 29 de Octubre de 2001, Vigente a partir del 20 de Septiembre de 2001. "Ley Especia para Sancionar Infracciones Aduaneras". (LEPSIA).

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Decreto N° 529, Publicado en D.O. N° 23, Tomo 342 del 03 de Febrero de 1999, Vigente a partir del 13 de Enero de 1999. "Ley de Simplificación Aduanera". (LSA).

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Decreto N° 903, Publicado en D.O. N° 08, Tomo 370 del 12 de Enero de 2006, Vigente a partir del 13 de Enero de 1999. "Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas". (LOA).

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Decreto N° 224, Publicado en D.O. N° 237, Tomo 385 del 17 de Diciembre de 2009, Vigente a partir del 19 de Diciembre de 2009. " Ley de impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación

Consejo de Ministros de Integración Económica Centroamericana, Res. N° 223-2008, Publicado en D.O. N° 95, Tomo 379 del 23 de Mayo de 2008, Vigente desde el 25 de Agosto del 2008, "Código Aduanero Uniforme Centroamericano" (CAUCA).

Consejo de Ministros de Integración Económica Centroamericana, Res. N° 224-2008, Publicado en D.O. N° 95, Tomo 379 del 23 de Mayo de 2008, Vigente desde el 25 de Agosto del 2008, "Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano". (RECAUCA).

Director General de Aduana. Disposiciones Administrativas Generales.

Ministerio de Hacienda, "Glosario", fecha de consulta 10\06\2013, <http://www.mh.gob.sv>.

PITS logística integral, Características del servicio courier, fecha de consulta 11/06/13,  
<http://www.pits.com>.

Raúl Rojas Soriano, Teoría e investigación Militante, Tercera edición Plaza y Valdés junio de 1999.

Roberto Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación primera edición por McGraw – Hill  
Interamericana de México S.A. de C.V.

Ronald Arnoldo Euseda Aguilar, Arnoldo José Parada Pineda. Tesis: “El principio de seguridad en la Ley  
Especial Para Sancionar Infracciones Aduaneras a la luz de los tratados internacionales.”  
Universidad de El Salvador 2010.

# **ANEXOS.**

**Clasificación general de los manuales.**

<b>Clasificación de los Manuales</b>	1. Por su Uso	Manuales Administrativos. Manuales Operativos. Manuales Organizativos. Manuales de Procedimientos.	
	2. Por su contenido	Manuales de historia del organismo Manuales de organización Manuales de políticas Manuales de procedimientos Manuales de contenido múltiple	
	3. Por su función específica	Manual de producción Manual de compras Manual de ventas Manual de finanzas Manual de contabilidad Manual de crédito y cobranzas Manual de adiestramiento o instructivo Manual de personal Manual técnico	
	4. Por su ámbito de Aplicación	4.1 Generales	Manual de organización y funciones Manual de procedimientos Manual de políticas
4.2 Específicos		Manual de reclutamiento y selección Manual de auditoria interna Manual de políticas de personal Manual de procedimientos de tesorería	

## Infracciones administrativas y sus sanciones

### 1. CUADRO RESUMEN

DESCRIPCIÓN DE LA SANCIÓN	INCISO
Multa de \$50.00	g, h, l, q, r, s, t, u, v, w, x, y.
Multa Equivalente al 0.5% sobre el patrimonio o capital contable (en el Balance General) menos el superávit por revaluó de activos no realizados. La multa no puede ser menor a 1 Salario mínimo mensual del sector comercio.	c, d, e, f, m, n, o, p.
Multa Equivalente a 3 salarios mínimos mensuales correspondientes al sector comercio. Si la información presentada es incorrecta o inexacta la DGA suspende el acceso que posee el infractor al sistema informático.	i, j, k, ñ.
Multa equivalente a 6 salarios mínimos mensuales del sector comercio. La reincidencia de esta multa, esta se incrementara en un 50% Se rendirá fianza anual por los siguientes tránsitos que realice.	a
<b>Exención:</b> En casos de envíos de bajo valor que efectúen las empresas de transporte expreso, no estarán sujetos a las multas que se refiere este artículo. Para los efectos de lo dispuesto en este artículo, se entenderá por bajo valor los montos iguales o menores a \$50.00 de los Estados Unidos de América (USD \$50.00) del valor FOB.	

## Infracciones tributarias y sus sanciones

### CUADRO RESUMEN

DESCRIPCIÓN DE LA SANCIÓN	Condiciones para aplicar la multa.
<p>No hay multa, solo el cobro de los derechos e impuestos que corresponden, por un margen de tolerancia del 3% sobre algunos parámetros sobre la mercancía, siempre y cuando el importador haya efectuado la declaración de mercancías previamente al ingreso de las mismas y no haya efectuado inspección previa alguna.</p>	<p>Cuando se hubiera declarado un peso o cantidad menor de la que realmente tiene la mercancía y siempre que se trate de mercancías a granel, se considerará una tolerancia máxima del 5% del peso total, en cuyo caso no se aplicará la sanción prevista por esta Ley ni se exigirá la justificación de tal excedente.</p>
<p>No hay multa, solo el cobro de los derechos e impuestos que corresponden, por un margen de tolerancia del 5% sobre algunos parámetros sobre la mercancía, siempre y cuando el importador haya efectuado la declaración de mercancías previamente al ingreso de las mismas y no haya efectuado inspección previa alguna.</p>	<p>Para las mercancías que no se importan a granel, se considerará un margen de tolerancia máxima del 3% sobre los parámetros de cantidad, volumen, peso o valor de las mismas, aplicándose el más favorable al importador, en cuyo caso no se aplicará la sanción prevista por esta ley ni se exigirá la justificación de tal excedente.</p>
<p>Sanción equivalente al 100% del impuesto dejado de pagar, pero si el impuesto que se debe de pagar no exceda de \$100. Lo anterior, sin perjuicio del pago de los derechos e impuestos que resulten aplicables.</p>	<p>Para las mercancías que no se importan a granel, que sobrepasen un margen de tolerancia del 3% sobre los parámetros de cantidad, volumen, peso o valor de las mercancías.</p>
<p>Multa equivalente al 200% de los derechos e impuestos evadidos o que se pretendieron evadir; si el perjuicio fiscal es menor a quinientos setenta y un 43/100 dólares y el impuesto a pagar excediera de \$100.</p>	<p>Para las mercancías que no se importan a granel, que sobrepasen un margen de tolerancia del 3% sobre los parámetros de cantidad, volumen, peso o valor de las mercancías.</p>

<p>Multa equivalente al 300% de los derechos e impuestos evadidos o que se pretendieron evadir; siempre y cuando el perjuicio fiscal sea mayor a quinientos setenta y un 43/100 dólares y el impuesto a pagar excediera de \$100.00.</p>	<p>Para las mercancías que no se importan a granel, que sobrepasen un margen de tolerancia del 3% sobre los parámetros de cantidad, volumen, peso o valor de las mercancías.</p>
<p>Multa de 3 salarios mínimos por cada mes o fracción de mes que el vehículo usado permanezca en el país.</p>	<p>La permanencia en el país de vehículos usados, que ingresaron al amparo del Formulario de Control de Ingreso Temporal de Vehículos o de cualquier otro formulario que permita la circulación temporal de los mismos en el territorio nacional, después de vencido el plazo de importación temporal respectivo.</p>
<p>Multa al 100% de los derechos e impuestos a la importación que corresponda al vehículo. Se efectuara la sanción al momento en que ocurra efectivamente la transferencia o venta del vehículo sin que se presente la declaración de importación definitiva y no se efectuó el pago de los impuestos respectivos en el mismo día en que ocurra dicho acto o cuando al vencimiento del plazo de los noventa días improrrogables a que se refieren dichas normas</p>	<p>No presentar la declaración de importación definitiva y no haber cancelado en su totalidad los respectivos impuestos a la importación, que correspondan a los vehículos ingresados bajo el régimen especial de importación temporal de que gozan los importadores y distribuidores de vehículos usados dentro de los noventa días a que se refiere. de otros medios de transporte.</p>
<p>Las conductas tipificadas en el artículo 8 literales a), b), c) d) y e) solamente constituirán infracción tributaria cuando el perjuicio fiscal provocado no sobrepase la cantidad de \$25,000.00</p>	

**Cuestionario**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GESTORES DE ENCOMIENDA Y EMPRESAS COURIER DE EL SALVADOR EN  
EL PROCESO DE IMPORTACIÓN.**

Estimados señores: Atentamente solicitamos su valiosa colaboración en el sentido de responder las interrogantes que se detallan a continuación, cuyas respuestas constituirán un insumo fundamental para la formulación de nuestro trabajo de graduación, el cual trata sobre aspectos aduaneros relevantes; de antemano agradecemos su apoyo y pronta respuesta.

**Indicaciones:** Deberá marcar una o más opciones de respuesta dependiendo del tipo de pregunta.

**Datos Generales.-**

Cargo: \_\_\_\_\_

Ente que representa:  Empresa Courier  Gestor de Encomiendas

**Cuestionario.-****1. ¿Qué tipo de servicios ofrecen y prestan al público?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) Importación de encomiendas   | <input type="checkbox"/> d) Importación y exportación de encomiendas, y envíos postales |
| <input type="checkbox"/> b) Importaciones, exportaciones de encomiendas y trámites aduaneros                     | <input type="checkbox"/> e) Importación de encomiendas, envíos postales y urgentes      |
| <input type="checkbox"/> c) Importaciones, exportaciones, transporte interno de encomiendas y trámites aduaneros | <input type="checkbox"/> d) Importación, exportación de encomiendas                     |
| <input type="checkbox"/> e) Otros (Especifique) _____  |   |

**2. ¿Cuánto tiempo tiene de dedicarse a esta actividad?**

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> a) 1-3 Años | <input type="checkbox"/> c) 7-9 Años       |
| <input type="checkbox"/> b) 4-6 Años | <input type="checkbox"/> d) Más de 10 años |

**3. ¿A qué tipo de clientes presta el servicio?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> a) Persona natural  | <input type="checkbox"/> c) Persona natural y jurídica |
| <input type="checkbox"/> b) Persona jurídica | <input type="checkbox"/> d) Otras (Especifique) _____  |

**4. ¿Qué tipo de bienes importa con mayor frecuencia?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a) Correspondencia y documentos      | <input type="checkbox"/> d) Piezas para maquinaria |
| <input type="checkbox"/> b) Muestras Comerciales              | <input type="checkbox"/> e) Libros                 |
| <input type="checkbox"/> c) Encomiendas (para ayuda familiar) | <input type="checkbox"/> f) Otro ¿Cuál? _____      |

**5. ¿Qué normativa utiliza principalmente para el desarrollo normal de sus actividades?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> a) Leyes aduaneras (CAUCA, RECAUCA)       | <input type="checkbox"/> d) Leyes aduaneras, tributarias y mercantiles.                          |
| <input type="checkbox"/> b) Leyes aduaneras y tributarias          | <input type="checkbox"/> e) Leyes aduaneras, tributarias, mercantiles y disposiciones de la DGA. |
| <input type="checkbox"/> c) Leyes aduaneras, tributarias y penales | <input type="checkbox"/> g) Otras (Especifique) _____  |

**6. ¿Cuáles de los siguientes aspectos realiza en el desarrollo de sus actividades?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> a) Declaración de mercancías, permisos, derechos arancelarios, impuestos        | <input type="checkbox"/> d) Llevar registros de las operaciones, rendir garantía, declaración de mercancías.           |
| <input type="checkbox"/> b) Rendir garantía, declaración de mercancías, pago de tributos                 | <input type="checkbox"/> e) Rendir garantía, declaración de mercancías, pago de tributos, obligaciones no arancelarias |
| <input type="checkbox"/> c) Llevar registros de las operaciones y regímenes aduaneros en que intervengan | <input type="checkbox"/> d) Otras (Especifique) _____  |

**7. De acuerdo a su experiencia en base a qué normativa la autoridad aduanera realiza el procedimiento sancionador del cálculo de multas administrativas y tributarias.**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> a) CAUCA y RECAUCA                | <input type="checkbox"/> c) Ley Especial Para Sancionar Infracciones Aduaneras |
| <input type="checkbox"/> b) Ley de Simplificación Aduanera | <input type="checkbox"/> d) Ley de Servicios Internacionales                   |
| <input type="checkbox"/> e) Otras (Especifique) _____      |  |

**8. ¿Para cuál de los siguientes aspectos relacionados con su actividad poseen políticas definidas?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> a) Transporte de las mercancías | <input type="checkbox"/> d) Tramites y procedimientos de importación |
| <input type="checkbox"/> b) Almacenaje de las mercancías | <input type="checkbox"/> e) Control de inventario                    |
| <input type="checkbox"/> c) Entrega de mercancías        | <input type="checkbox"/> f) Otras (Especifique) _____                |

**9. ¿Cuánto es el tiempo que se tardan para que se efectuó la entrega de las mercancías hasta el consignatario final?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> a) Menos de una semana | <input type="checkbox"/> d) 1 a 3 semanas |
| <input type="checkbox"/> b) 4 a 5 semanas       | <input type="checkbox"/> e) 6 a 8 semanas |
| <input type="checkbox"/> c) 9 a 12 semanas      | <input type="checkbox"/> f) 16 semanas    |
| <input type="checkbox"/> g) Más de 16 semanas   |   |

**10. Indique que tipo de regímenes utilizan en la importación de encomiendas**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a) Importación y exportación     | <input type="checkbox"/> c) Pequeños envíos sin carácter comercial y envíos urgentes |
| <input type="checkbox"/> b) Reimportación y reexportación | <input type="checkbox"/> d) Deposito aduanero y tránsitos aduaneros                  |
| <input type="checkbox"/> e) Otro (Especifique) _____      |  |

**11. ¿Cuánto es el valor promedio de las encomiendas que introducen al país?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) Menos de 50 dólares  | <input type="checkbox"/> c) 50 a 100 dólares      |
| <input type="checkbox"/> b) De 101 a 200 dólares | <input type="checkbox"/> d) De 201 a 1000 dólares |
| <input type="checkbox"/> e) Más de 1000 dólares  |   |

**12. ¿Cuál de las de las siguientes situaciones le ha representado inconveniente o dificultad para realizar las importaciones y entrega de los bienes con mayor frecuencia?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> a) La distancia de donde se exportan las encomiendas | <input type="checkbox"/> e) El tipo de envío que se realice   |
| <input type="checkbox"/> b) La inmediatez del lugar donde se entregan         | <input type="checkbox"/> f) Revisiones físicas en la aduana   |
| <input type="checkbox"/> c) El volumen de la encomienda                       | <input type="checkbox"/> g) Apertura de proceso sancionador en la aduana por discrepancias en lo declarado. |
| <input type="checkbox"/> d) El valor de la encomienda                         | <input type="checkbox"/> h) Otra (Especifique) _____  |

**13. Indique por cuál de las siguientes situaciones son sancionados con mayor frecuencia quienes se dedican a la importación de encomiendas.**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a) Valor de las mercancías                      | <input type="checkbox"/> f) Clasificación arancelaria incorrecta (provoca salto del arancel)      |
| <input type="checkbox"/> b) Falta de marcado de origen de las mercancías | <input type="checkbox"/> g) Clasificación arancelaria incorrecta (sin provocar salto arancelario) |
| <input type="checkbox"/> c) Inexactitud en bultos y cuantía (faltante)   | <input type="checkbox"/> h) Plazos vencidos en los tránsitos                                      |

d) Inexactitud en bultos y cuantía (sobrante)

i) Falta de permisos

e) Peso de las mercancías

j) Rotura de precintos

k) Otros (Especifique) \_\_\_\_\_

**¿En el caso que haya sido multado, con qué frecuencia ha ocurrido?**

a) 2 de 10 operaciones

c) 4 de 10 operaciones

b) 3 de 10 operaciones

d) Más de 4 de 10 operaciones

**14. Si ha tenido problemas con mercancías que han sido retenida en la aduana ¿Cómo resuelven ante los propietarios?**

a) Indemnizando a los usuarios

c) Recuperándolas de aduana

b) Pagando multas impuestas

d) Otras (Especifique) \_\_\_\_\_

**15. ¿Se capacita frecuentemente en temáticas aduaneras relacionadas a las actividades que realiza?**

a) Si

b) No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Si su respuesta es afirmativa ¿En cuál de las siguientes temáticas aduaneras se ha capacitado durante el último año?**

a) Clasificación arancelaria

d) Valor de las mercancías en aduana

b) Logística aduanera

e) Origen de las mercancías

c) Legislación aduanera

f) Otras (Especifique) \_\_\_\_\_

**16. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de un documento técnico que contenga políticas, procedimientos y controles de importación de encomiendas?**

a) Si

b) No

**17. ¿Qué grado de importancia le atribuiría a la elaboración de un documento que contenga políticas, procedimientos y controles sobre el envío de encomiendas?**

a) Muy importante

c) Poco importante

b) Importante

d) Sin importancia

“Gracias por su Colaboración”

**Entrevista**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**Objetivo:** Conocer los procedimientos que realizan los gestores de encomiendas y las empresas Courier para determinar cuáles son las ineficiencias que poseen en el desarrollo de sus actividades y cuál es el impacto que tiene la imposición de multas.

Profesión: Tramitador Aduanal Cargo que desempeña: Supervisor de Importación.

- 1. ¿Qué tipo de políticas tienen establecidas para el proceso de importación y a cuales actividades se las aplican?**

R/ Contamos con documentos los cuales nos proporcionan los valores a cobrar por los servicios u políticas internas administrativas.

- 2. ¿A qué actividades de importación se les aplica controles específicos?**

R/ A las importaciones definitivas, depósitos aduaneros, tránsitos aduaneros etc.

- 3. ¿Qué procedimientos realizan para hacer una importación de encomiendas?**

R/ El cliente establece contacto con la empresa desde diferentes medios puede ser a través de internet, en las agencias, vía telefónica u otro sistema.

- 4. ¿Cada cuánto tiempo actualizan las políticas, procedimientos y controles?**

R/ No contamos con un documento que incluya en su conjunto los tres aspectos pero se cuenta con algunas por ello eso dependerá de las políticas internas de la empresa para nuestro caso cada seis meses se chequean.

- 5. ¿Qué controles según su opinión hacen falta?**

R/ Controles que normen la logística desde que parte la mercancías hasta que es recibida en el aeropuerto y realizados los procesos de liberación hasta que es entregado a los destinatarios finales.

- 6. ¿Qué documentos son los que respaldan una importación de encomiendas?**

R/ Son varios entre ellos tenemos manifiesto de carga, guía aérea, póliza de seguro, documentos consolidados etc.

**7. ¿Qué tramites realizan antes de iniciar un envío de encomiendas para un cliente?**

R/ Solicitar la documentación que respalda a las mercancías que requieren enviar los clientes y después recibir los paquetes si todo está en orden con la documentación, estableciendo los servicios a proporcionar por la empresa y hasta donde llegara.

**8. ¿Qué métodos o lista de precios de referencia utilizan para determinar el valor en aduanas para las importaciones de encomiendas remitidas del extranjero?**

R/ Cuando las mercancías traen factura ese se convierten en el valor de referencia, pero sino se utiliza una Disposición Administrativa de Carácter General 005-2010 que es el Tratamiento de Valoración de las mercancías.

**9. ¿Utilizan las disposiciones emitidas por la DGA? ¿Cómo cuáles?**

R/ Si las utilizamos incluso contamos con una Disposición Administrativa de Carácter General esencial para las actividades que realizamos la cual es DACG 009-2012 la cual trata sobre la Declaración de Mercancías Simplificadas para empresas Courier, con el beneficio de que los procedimientos sean ágiles. Entre otras pero esta es la más relevante que usamos.

**10. ¿Qué tratamiento contable le dan a las multas?**

R/ Estas son pagadas a nombre del tesoro público de la nación y nos emiten un comprobante con el que se realiza el registro del gasto efectuado por la multa. Los encargados son el Departamento de Contabilidad.

**11. ¿Las sanciones que se les imponen, se le cobran a los clientes? como por ejemplo las multas.**

R/ Si es responsabilidad del cliente ellos la pagan, pero si es culpa de la empresa HBR El Salvador nosotros asumimos el costo de la multa administrativa o tributaria impuesta.

**12. ¿Usted conoce los procedimientos que se deben hacer para un buen cálculo de una multa administrativas Como cuáles? R/ Algunas de las multas si se cómo se calculan pero hay otras que se deben identificar otros factores para determinarlas.**

**13. ¿Qué aspectos a su juicio debería comprender un manual que contenga políticas, procedimientos y controles específicos del envío de encomiendas?**

R/ Los procedimientos de importación de las mercancías a realizar con los clientes, como empresa y ante la Dirección General de Aduanas

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ENTREVISTA**

**Objetivo:** Conocer los procedimientos que realizan los gestores de encomiendas y las empresas Courier para determinar cuáles son las ineficiencias que poseen en el desarrollo de sus actividades y cuál es el impacto que tiene la imposición de multas.

Profesión: Gestor de Encomienda    Cargo que desempeña: Gestor de Encomienda

**1. ¿Qué tipo de políticas tienen establecidas para el proceso de importación y a cuales actividades se las aplican?**

R/ Nosotros no aplicamos políticas, procedimientos y controles en las actividades que desempeñamos, las operaciones las efectuamos por medio de la Asociación de Gestores de Encomienda y Cultura (ANGEC).

**2. ¿A qué actividades de importación se les aplica controles específicos?**

R/ A las actividades que realizamos que son pequeños envíos sin carácter comercial en su mayoría no aplicamos controles, solo las reglas establecidas por (ANGEC).

**3. ¿Qué procedimientos realizan para hacer una importación de encomiendas?**

R/ Primeramente viajamos al país del que traeremos las encomiendas y nos contactan los familiares o directamente la persona que quiere que le sean enviadas unos paquetes o mercancías, se ponen de acuerdo y de ahí entregan los paquetes y posteriormente viajamos nuevamente al país de importación.

**4. ¿Cada cuánto tiempo actualizan las políticas, procedimientos y controles?**

R/ A manera personal no contamos con políticas, procedimientos y controles definidos.

**5. ¿Qué controles según su opinión hacen falta?**

R/ Verificación de las mercancías después de la entrega por parte del remitente, en la clasificación, valoración, cuantía, origen y otros factores que causen inexactitud con lo declarado.

**6. ¿Qué documentos son los que respaldan una importación de encomiendas?**

R/ Tenemos la Declaración de Mercancías, la Declaración para pequeños envíos sin carácter comercial, la Declaración de Equipaje y el Anexo a estas declaraciones.

**7. ¿Qué tramites realizan antes de iniciar un envío de encomiendas para un cliente?**

R/ Lo primero que realizo es llegar a un acuerdo con el remitente para posteriormente solicitarle que me describa lo que va a remitir y determinar el valor, cantidad etc., de estos para incluirlos en la documentación necesaria para su despacho.

**8. ¿Qué métodos o lista de precios de referencia utilizan para determinar el valor en aduanas para las importaciones de encomiendas remitidas del extranjero?**

R/ Las autorizadas por ANGEC.

**9. ¿Utilizan las disposiciones emitidas por la DGA? ¿Cómo cuáles?**

R/ Si las que son aplicada a nuestra actividad las utilizamos en las operaciones que realizamos.

**10. ¿Qué tratamiento contable le dan a las multas?**

R/ No llevamos contabilidad en los servicios que proporcionamos.

**11. ¿Las sanciones que se les imponen, se le cobran a los clientes? como por ejemplo las multas.**

R/ Si la mayoría de las multas son impuestas a los clientes, debido a que ellos son los que remiten las mercancías y en las descripciones de lo que traen omiten datos ocasionando inexactitudes en lo declarado.

**12. ¿Usted conoce los procedimientos que se deben hacer para un buen cálculo de una multa administrativas? Cómo cuáles?**

R/ Sé que las multas pueden ser administrativas que son de cincuenta dólares pero las tributarias varían según lo que se esté cometiendo estas son más complejas.

**13. ¿Qué aspectos a su juicio debería comprender un manual que contenga políticas, procedimientos y controles específicos del envío de encomiendas? R/ Aspectos definidos con respecto al envío de encomiendas que regule los pasos a seguir más importantes en circunstancias**

imprevistas que se pueden dar en el recepción, transporte y despacho de las mercancías



**HBR EL SALVADOR Y GESTOR DE ENCOMIENDA**

**FECHA 15 DE NOVIEMBRE**

**CEDULA NARRATIVA**

<b>Hecho por:</b>	A6
<b>Fecha:</b>	15/11/2013
<b>Revisado por:</b>	C.A.P.S
<b>Fecha:</b>	18/011/2013

**Hoja N° 1 de 1**

**HBR EL SALVADOR Y GESTOR DE ENCOMIENDA**

**ENTREVISTA REALIZA A HBR EL SALVADOR Y GESTOR DE ENCOMIENDA**

En lo que respecta a la empresa HBR El Salvador se pudo determinar que cuentan con algunas políticas pero no definidas, más que todo son administrativas o procedimientos donde se establecen los costos a cobrar por los servicios a proporcionar. Además no conocen algunos de los cálculos a realizar para determinar las multas tributarias.

En cuanto a los Gestores de Encomienda la situación es más complicada debido a que ellos depende de la Asociación de gestores de encomienda y cultura (ANGEC), la cual proporciona capacitaciones pero es notable que los gestores presentan deficiencias en cuanto a la normativa a utilizar en la importación de encomiendas, viendo su figura como un intermediario el cual debe de viajar para gozar de ciertas exenciones.

Y ninguno cuenta con un manual de políticas, procedimientos y controles en la importación de encomiendas que incluyan la normativa aduanera aplicable.

**Guía de observación**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUÍA DE OBSERVACIÓN**

Lista de cotejo para la observación de las actividades que realizan habitualmente los gestores de encomiendas y empresas Courier en el desarrollo de sus operaciones.

Objetivo: Obtener información sobre el desarrollo de las actividades y los procesos que siguen los gestores de encomiendas y las empresas Courier en el desarrollo de sus operaciones diarias en el departamento de San Salvador y San Miguel.

Si: Sí el aspecto se cumplió de manera total.

No: Si el aspecto a evaluar está ausente.

Regular: Si no cumple totalmente con el aspecto a evaluar.

Aspectos a Evaluar	Si	No	Regular	Observación
1. Es un gestor de encomiendas.		X		
2. Es un representante de empresa Courier.	X			
3. Tienen establecidos procedimientos específicos.			X	
4. Poseen manual de procedimientos.		X		Poseen algunos criterios como lo son precios o servicios proporcionados pero no políticas, procedimientos y controles.
5. El manual de procedimientos está disponible para todos los empleados.			X	
6. Una persona en específica les indica que proceso realizar.	X			Esto lo realizan de acuerdo a cada departamento hay un coordinador.
7. Trabajan ordenados y respetan los lineamientos.	X			Presentan algunas ineficiencias pero en su mayoría trabajan d en forma ordenada.
8. Cuentan con la capacidad de expresión verbal requerida	X			Poseen capacidad para expresarse.
9. Poseen políticas y controles específicos según la tarea a realizar.		X		Si tienen algunos de estos aspectos para realizar algunas tareas.
10. Realizan alguna clase de reporte.	X			
11. Realizan sus operaciones tomando de base la legislación aduanera.	X			
12. La operación u actividad que se realizo fue con	X			Si aunque sufren de algunos

éxito.				inconvenientes en el proceso realizado.
13. Se realizó algún incumplimiento según la ley.	X			Estos les ocasionan que sean sancionados con multas administrativas y tributarias de acuerdo a la normativa aduanera.
14. Los incumplimientos cometidos pueden ser sujetos de sanciones.	X			
15. Son eficientes y eficaces.	X			Con algunas fallas pero realizan sus operaciones
16. Se observan ineficiencias en el desarrollo de sus actividades.	X			En el proceso de importación hay ciertas discrepancias con respecto a lo que se declara y trae físicamente.

Nombre del Investigador: GRUPO A6

Fecha: 15/10/2013

Número de empresa Courier: HBR EL SALVADOR INC

Hora de la Observación: 9.45 AM

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

Lista de cotejo para la observación de las actividades que realizan habitualmente los gestores de encomiendas y empresas Courier en el desarrollo de sus operaciones.

Objetivo: Obtener información sobre el desarrollo de las actividades y los procesos que siguen los gestores de encomiendas y las empresas Courier en el desarrollo de sus operaciones diarias en el departamento de San Salvador y San Miguel.

Si: Sí el aspecto se cumplió de manera total.

No: Sí el aspecto a evaluar está ausente.

Regular: Si no cumple totalmente con el aspecto a evaluar.

Aspectos a Evaluar	Si	No	Regular	Observación
1. Es un gestor de encomiendas.	X			
2. Es un representante de empresa Courier.		X		
3. Tienen establecidos procedimientos específicos.		X		
4. Poseen manual de procedimientos.		X		
5. El manual de procedimientos está disponible para todos los empleados.		X		
6. Una persona en específica les indica que proceso realizar.	X			Están afiliados a la Asociación de Gestores de Encomienda y Cultura (ANGEC)
7. Trabajan ordenados y respetan los lineamientos.		X		
8. Cuentan con la capacidad de expresión verbal requerida		X		
9. Poseen políticas y controles específicos según la tarea a realizar.		X		
10. Realizan alguna clase de reporte.		X		
11. Realizan sus operaciones tomando de base la legislación aduanera.	X			Solamente actúan como intermediario en forma de viajero para transportar las encomiendas.
12. La operación u actividad que se realizo fue con éxito.		X		
13. Se realizó algún incumplimiento según la ley.	X			Son sancionados con multas administrativas o tributarias y hasta son objeto de cancelación de carnet como gestor de encomienda.

14. Los incumplimientos cometidos pueden ser sujetos de sanciones.	X			
15. Son eficientes y eficaces.		X		Cometen muchos errores debido a que se trae mercancías de más o que no coincide con lo declarado.
16. Se observan ineficiencias en el desarrollo de sus actividades.	X			

Nombre del Investigador: GRUPO A6

Fecha: 15/10/2013

Número de gestor o de encomienda: 25

Hora de la Observación: 2.30